

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## OPINNÄYTETYÖ

**”Tuo hetki, pieni kosketus, aikamoinen kohtaaminen”  
Vuorovaikutus asiakastyössä etsivän nuorisotyöntekijän kokemana**

*Päivi Kemp*

Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma 90 op  
Toukokuu 2013

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Koulutusohjelman nimi

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä</b> Päivi Kemp	<b>Sivumäärä</b> 67 ja 2 liitesivua
<b>Työn nimi</b> ”Tuo hetki, pieni kosketus, aikamoinen kohtaaminen” Vuorovaikutus asiakastyössä etsivän nuorisotyöntekijän kokemana	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Merja Kylmäkoski	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Humanistinen ammattikorkeakoulu	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tunnistaa, luokitella ja analysoida etsivässä nuorisotyössä toimivien ammattilaisten vuorovaikutusosaamista ja ammatillisuutta heidän kokemuksensa ja luonnehdintojensa pohjalta. Opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli kehittää etsivää nuorisotyötä tekevien käyttöön vuorovaikutusta ja oman työn reflektointia helpottava työskentelymenetelmä. Opinnäytetyöprosessin edetessä syntyi vuorovaikutus- ja ohjaustilanteiden arviointimittari Kompassi, jonka juuret ovat sosiaali- ja terveysalan kehittämistyössä ja voimavarakeskeisessä asiakas- ja potilasohjauksessa. Kompassi-arviointimittarin käyttö soveltuu erityyppisiin asiakastyön konteksteihin ja opinnäytetyön kehittämisosion lopussa on esitetty, miten Kompassia voisi hyödyntää osana Humanistisen ammattikorkeakoulun etsivän nuorisotyön täydennyskoulutuksen opetussuunnitelmaa.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusosiossa etsiviltä nuorisotyöntekijöiltä kerättiin kirjoitelma-aineistoa, jossa etsittiin vastauksia esimerkiksi siihen, miten etsivää nuorisotyötä tekevät ammattilaiset määrittelevät työssä tarvittavan vuorovaikutusosaamisen ja kuvailevat ammatillisuuttaan vuorovaikutustilanteessa asiakkaan kanssa, millaisia tunteita vuorovaikutustilanteet ovat herättäneet, millä tavalla etsivät ovat käsitelleet vuorovaikutustilanteissa kokemiansa tunteita ja kenen/ keiden kanssa ja miten he ovat purkaneet tai reflektoineet asiakastilanteita.</p> <p>Tutkimuksen teoreettisena lähestymistapana on fenomenografia, jonka tavoitteena on kuvata ja ymmärtää tutkittavien kokemuksia eri ilmiöistä. Se, että ihmisten kokemukset vaihtelevat ja ilmenevät heille eri tavoin heidän maailmassaan, luonnehtii fenomenografisen tutkimuksen pyrkimyksiä. Etsiviltä nuorisotyöntekijöiltä kerätyn kirjoitelma-aineiston pohjalta muotoutui viisi kategoriaa, joissa ammatillisuus yhdistyy henkilön persoonalliseen työotteeseen ja tapaan olla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa.</p> <p>Vuorovaikutusosaamisen ydinkohtana on tietoisien vuorovaikutusstrategian ja kohtaamisen tavan valitseminen vuorovaikutustilanteissa. Asiakkaan antama palaute ja luottamuksen osoitukset kertovat siitä, miten etsivä on työssään tavoittanut asiakkaan tunnetasolla. Etsivä nuorisotyöntekijä hyödyntää työssään omaa persoonaansa; omasta itsestä kertominen asiakkaalle on syventänyt luottamusta. Etsivän nuorisotyöntekijän työssä tunteilla ja niiden hyväksymisellä on merkittävä rooli. Asiakkaan tunteet on otettava vastaan ja hyväksyttävä myös omat tilanteeseen tai asiakkaan kertomiin elämänkohtaloihin liittyvät tunteet, sekä kyettävä säilyttämään toimintakykynsä voimakkaista tunnekokemuksista huolimatta. Etsivän nuorisotyön lähestymistapaan kuuluu pyrkimys kohdata asiakas ja hänen elämäntilanteensa kokonaisuutena. Ihmiskäsityksen voisi siis katsoa olevan paitsi humanistinen, jopa holistinen, kokonaisvaltainen. Vuorovaikutustilanteen merkityksellisyys muodostuu asiakkaan kanssa koetusta yhteyden tunteesta ja moniulotteisesta vuorovaikutuksesta. Etsivät nuorisotyöntekijät pitävät kollegiaalista jakamista tärkeänä, tapahtui se sitten oman työparin tai toisesta työyhteisöstä tulevan työparin, työryhmän tai esimiehen kanssa. Työssä jaksamista tukevat omassa yhteisössä työlle saatu tuki, työnohjaus ja myös asiakastyössä koettu vuorovaikutus.</p> <p>Opinnäytteen tilaajana on Humanistinen ammattikorkeakoulu ja se liittyy etsivän nuorisotyön 10 op:n täydennyskoulutuksen kehittämiseen, jota Humak järjestää ensimmäisenä Suomessa.</p>	
<b>Asiasanat:</b> etsivä nuorisotyö, vuorovaikutus, ammatillisuus, humanistinen ihmiskäsitys	

**HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES**  
**Name of the Degree Programme**

**ABSTRACT**

<b>Author</b> Päivi Kemp	<b>Number of Pages</b> 69
<b>Title</b> "That moment – only a little act of touching but quite an encounter" Communication with clients in outreach youth work as professionals see it.	
<b>Supervisor(s)</b> Merja Kylmäkoski	
<b>Subscriber and/or Mentor</b> Humak University of Applied Sciences	
<b>Abstract</b> <p>The purpose of this thesis is to recognize, categorize and analyze the professionalism and communicational skills of the professionals working in the field of outreach youth work. The main goal of the analysis was to find out how the professionals describe their professionalism and it is based on their own individual insight of the issue.</p> <p>As a development task of the thesis, the aim was to create an evaluation tool to help them to develop their communicational methods in the client work. The working sheet is called The Compass and the origin of this tool is in the client work of the health care field, where it has been developed to encourage the professionals to use more empowering approach in challenging client work. The Compass can be utilized for multiple purposes where an evaluation tool for a communication based client work is needed. The last chapter of the thesis suggests how this evaluation tool can be utilized in developing and evaluating the teaching curriculum of outreach youth work. The further training studies for outreach youth work are currently provided by Humak University of Applied Sciences.</p> <p>The theoretical background of this thesis is based on a phenomenographic approach. The goal is to describe and understand a certain phenomenon as the target group has experienced it. The fact that every individual has their personal view and understanding of the characteristics of the phenomenon itself creates the basis of the research task. The target group members used their own words to characterize in writing, for example, how they would describe their own professional approach in the relationship with the clients, how and with whom they reflect the experiences in the client work and what kind of emotions are involved in their work.</p> <p>As an end result of the thesis, five different categories were formed. What the research process showed was that the professionals tend choose a recognizable and conscious communicational strategy when communicating with the clients. In the professional's descriptions the client's ability to trust them seemed very important, so they let the clients get also acquainted with their personal self as well as the professional role. The emotional stress exists, because the assumption is that as a professional, one is able to maintain his/ her ability to function despite the emotional overload they might experience. The approach in the outreach youth work demands that the professionals are able to see the client through humanity. According to the professionals in fact the diversity of the communication and the connection with the client made the relationship seem meaningful to them.</p> <p>Sharing their thoughts, experiences and feelings collegially with the working partner, supervisor or a working counselor as well as the communication with the clients helped the professionals feel supported and empowered in their work.</p> <p>The thesis is subscribed by Humak University of Applied Sciences and it is a part of the developing the further training studies of the outreach youth work.</p>	
<b>Keywords:</b> outreach youth work, communication, professionalism, humanism	

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 ETSIVÄ NUORISOTYÖ VUOROVAIKUTUKSEN KONTEKSTINA: ETSIVÄN NUORISOTYÖNTEKIJÄN MONET KASVOT	9
2.1 Vuorovaikuttaja ja kasvattaja	11
2.2 Ohjaaja	13
2.3 Kuuntelija ja tukija	17
2.4 Arjessa avustaja	18
2.5 Monialaisen verkostotyön ammattilainen	20
2.6 Etsivän työn ammattietiikka ja eettisten sääntöjen tehtävä	21
2.7 Etsivässä nuorisotyössä toimivien ammatillinen tausta Suomessa	23
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	22
3.1 Tutkimustehtävä ja -kysymykset	23
3.2 Fenomenografinen tutkimustapa	24
3.3 Fenomenografisen tutkimuksen toteuttaminen	26
3.4 Etsivää nuorisotyötä tekevien ammattilaisten kirjoitelmat tutkimusaineistona	26
3.5 Kirjoitelma-aineiston analyysi sisällönanalyysin menetelmin	29
4 ETSIVÄN NUORISOTYÖNTEKIJÖIDEN KIRJOITELMAT ANALYYSIN KOHTEENA	29
4.1 Yleistä luonnehdintaa kirjoitelmien tekstisisällöstä	30
4.2 Analyysin lähtökohtia	31
4.3 Aineiston ryhmittely, luokittelu ja käsitteellistäminen	33
5 VUOROVAIKUTUSTILANNE ETSIVÄN NUORISOTYÖNTEKIJÄN KOKEMANA	33
5.1 Vuorovaikutustilanne ammatillisen orientaation näkökulmasta	39
5.2 Vuorovaikutustilanne ammatillisen persoonan näkökulmasta	41
5.3 Vuorovaikutustilanne ammatillisen inhimillisyyden näkökulmasta	44
5.4 Kokemuksia kollegiaalisesta jakamisesta: ammatillinen osallisuus yhteisössä	49
6 ETSIVÄ NUORISOTYÖ PROFESSIONA: VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN KEHITTÄMISEN KOHTEENA	52
6.1 Etsivän nuorisotyöntekijän ammatillisuuden kehittäminen vuorovaikutusosaamisen näkökulmasta	54
6.2 Arviointimittari Kompassin hyödyntäminen Humanistisen ammatti- korkeakoulun etsivän nuorisotyön täydennyskoulutuksessa	62
LOPPUSANAT	63
LÄHTEET	65
LIITTEET	68



## 1 JOHDANTO

Suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan järkkymiseen liittyvää julkista keskustelua on jo usean vuoden ajan leimannut huolipuhe. Kouluampumis- ja perhesurmatapaukset ovat kyseenalaistaneet palvelujärjestelmän toimivuutta, sosiaali-, mielenterveys- ja päihdepalveluiden saatavuutta ja palvelujärjestelmän kykyä puuttua havaittuun huoleen ajoissa. Samaan aikaan huoli jo syrjäytyneiden tai syrjäytymisvaarassa olevien nuorten kasvavasta joukosta lisääntyy. Työ- ja elinkeinoministeriön raportissa (TEM 8/12) todetaan, että syrjäytymisvaarassa olevia nuoria yhdistäviä tekijöitä ovat esimerkiksi alhainen koulutustaso eli vain peruskoulu suoritettuna, keskeytetty toisen asteen tutkinto, työ- ja elinkeinotoimiston asiakkuuteen päätyminen tai tieto siitä, että nuori on palveluiden ulottumattomissa ja mahdollisesti monien erilaisten tukitoimenpiteiden tarpeessa. Niin sanotusti ”syrjäytymisen vaaravyöhykkeellä” on raportin mukaan 110 000 20-29-vuotiaasta nuorta, koska heillä ei ole ammatillista perustutkintoa. (Emt., 8-10.)

Ammatillista etsivää (nuoriso)työtä on tehty Suomessa 1990-luvulta lähtien ja etsivää työtä erilaisten marginaaliryhmien parissa enimmäkseen katutyönä jo 1960-luvulta saakka. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 16–17.) Alkuvaiheen ja nykymuotoisen etsivän työn suurimpia eroja ovat esimerkiksi se, ettei työtä enää tehdä yksin vaan useimmiten työparina, työllä on johdon tuki, työnohjaukseen ja täydennyskoulutukseen osallistuminen on mahdollistettu ja se, mitä kentällä tehdään ja miten työtä dokumentoidaan, on aiempaa jäsentyneempää. (Emt., 19.)

Etsivällä nuorisotyöllä on vuoden 2011 alusta voimaan astuneen nuorisolain muutoksen myötä entistä merkittävämpi rooli nuorten syrjäytymistä ehkäisevässä työssä, sillä lain mukaan etsivän nuorisotyön tehtävänä on tavoittaa tuen tarpeessa oleva nuori ja auttaa hänet sellaisten palvelujen ja muun tuen piiriin, joilla edistetään hänen kasvuaan ja itsenäistymistään sekä pääsyään koulutukseen ja työmarkkinoille. Lakiin on lisätty tietojen luovuttamista käsittelevä kohta, jonka mukaan perusopetuksen päättäneistä nuorista, jotka eivät ole sijoittuneet jatko-opintoihin, sekä kaikista alle 25-vuotiaista koulutuksen ja varusmies- tai siviilipalveluksen keskeyttäneistä nuorista on nuoren ja

/tai huoltajien suostumuksella luovutettava tiedot kotikunnan etsivään nuorisotyöhön. (Laki nuorisolain muuttamisesta 693/ 2010.)

Nuorten yhteiskuntatakuun eli ns. nuorisotakuun toteuttamisen ehtojen tiukkeneminen asettaa paineita paitsi koulutuksen järjestäjille, myös esimerkiksi työvoimaviranomaisille sekä kaikille nuorten opetus-, ohjaus- ja neuvontatyössä toimiville. Vuoden 2013 alusta voimaan astuneiden muutosten myötä nuorisotakuu tarkoittaa sitä, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle on tarjottava työ-, harjoittelu- opiskelu, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta. Nuorten koulutustakuu sisältyy tähän yhteiskuntatakuuseen siten, että edellä mainittujen toimenpiteiden lisäksi jokaiselle peruskoulun päättäneelle on taattava koulutuspaikka lukioissa, ammatillisissa oppilaitoksissa, oppisopimuksessa, työpajassa, kuntoutuksessa tai muulla tavoin. (TEM 8/12, 48.)

Lakimuutos edistää etsivän työn kohteena olevien nuorten tavoittamista ja mahdollistaa nuoren pääsyn etsivän työn asiakkuuteen nopeammin kuin jos tieto esimerkiksi koulunsa keskeyttäneestä nuoresta tulisi etsivään nuorisotyöhön sattumanvaraisemmin. Pysyvän kontaktin saaminen nuoreen voi kuitenkin olla pitkäkin prosessi, koska etsivän nuorisotyön asiakkuudessa on kyse luottamuksellisesta vuorovaikutussuhteesta eikä luottamuksen syntyminen ole itsestään selvää.

Monikaan etsivän nuorisotyön löytämistä nuorista ei ole sellaisessa elämäntilanteessa ja psyykkisesti tai fyysisesti sellaisessa kunnossa, että voisi vastaanottaa opiskelu-, työ- tai edes harjoittelupaikkaa. Usein on kyse yksilön perusturvallisuutta järkyttäneestä traumaattisesta kokemuksesta tai muulla tavoin kuormittavasta elämäntilanteesta, josta on seurannut nuoren elämään eri tavoin ilmenevää oireilua, toivotonmuutta ja näköalattomuutta.

Etsivässä nuorisotyössä ei toimita viranomaisvaltuuksin, toisin kuin esimerkiksi työvoimahallinnossa tai opetus-, sosiaali- ja terveyspalveluissa. Etsivässä nuorisotyössä asiakas määrittelee asiakkuutensa suunnan, sen jatkumisen ja päättymisen. Näin ollen ei ole olemassa minkäänlaisia pakotteita, joiden avulla etsivä nuorisotyöntekijä voisi

johdatella tai suostutella asiakkaitaan osallistumaan yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin tai velvoittaa häntä toimimaan ”yhteiskuntakelpoisen kansalaisen” tavoin.

Kun asiakas päästää etsivän nuorisotyöntekijän niin lähelle, että kertoo elämässään tapahtuneista kriiseistä, menetyksistä tai muista traumaattisista kokemuksista, ei ensisijaisesti tule mieleen kysyä: ”Mutta millä tavalla ajattelit suorittaa sen kesken jääneen tutkinnon loppuun?”. Etsivä nuorisotyö on työmuoto, jossa on mahdollista ja jopa tarkoituksenmukaista pysähtyä sen äärelle, mitä on tapahtunut ja etsiä keinoja muuttaa elämän suuntaa – mikäli asiakas niin haluaa. Jokaisella on elämässään joskus jokin haave, pieni tai suuri, mahdoton tai mahdollinen, mutta sen toteuttamiseen tarvitaan toivoa ja jonkinlainen käsitys jatkuvuudesta. Etsivän nuorisotyöntekijän onkin oleellista kysyä: ”Voinko auttaa sinua löytämään sen verran toivoa, että näkisit menneisyydestäsi huolimatta myös tulevaisuuden?”

Oma kiinnostukseni vuorovaikutusosaamisen ja ammatillisuuden tutkimiseen on syntynyt käytännön työkokemuksistani nuorten parissa ennaltaehkäisevän mielenterveys- ja kriisityön kontekstissa, työvoimahallinnossa sekä etsivässä nuorisotyössä. Kaikkien näiden työmuotojen kohteena ovat olleet lähestulkoon samaa ikäryhmää edustavat ja samankaltaiseen elämäntilanteeseen eri syistä ajautuneet nuoret. Se, millaista ammatillista otetta olen työssäni käyttänyt, on riippunut kullakin alalla vaaditusta ammatillisesta orientaatiosta ja omaksumastani ammatti-identiteetistä, joka Juujärven ym. (2007) mukaan kuvaa työntekijää ammattinsa edustajana ja sisältää myös moraalisten arvojen ja eettisyyden elementit ammatin harjoittamisessa. (Emt.,44.)

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tunnistaa, luokitella ja analysoida etsivässä nuorisotyössä toimivien ammatillisuutta ja vuorovaikutusosaamista heidän kuvailemiensa vuorovaikutustilanteiden pohjalta sekä kehittää etsivän nuorisotyön asiakastyöhön vuorovaikutusta ja oman työn reflektointia edistävä työskentelymenetelmä.

Opinnäytteen tilaajana on Humanistinen ammattikorkeakoulu ja se liittyy etsivän nuorisotyön 10 op:n täydennyskoulutuksen kehittämiseen, jota Humanistinen ammattikorkeakoulu järjestää ensimmäisenä Suomessa.



## 2 ETSIVÄ NUORISOTYÖ VUOROVAIKUTUKSEN KONTEKSTINA: ETSIVÄN NUORISOTYÖNTEKIJÄN MONET KASVOT

Laissa etsivälle nuorisotyölle määriteltyn kohderyhmään sisältyy hyvin heterogeeninen ryhmä nuoria. Asiakkaiksi he päätyvät, koska eivät itse osaa hakea tarvitsemaansa tukea tai apua, tarvitsevat selviytymisessään paljon ulkopuolista tukea tai heidän ongelmistaan on ajan myötä muodostunut niin moniulotteisia, että palvelut ja tukitoimet eivät tavoita heitä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 58.)

Työelämän tai työvoiman ulkopuolella voi olla väliaikaisesti ja myös omasta halustaan, sillä yhteiskunnan normien vastustaminen voi olla yksilön elämässä nuoruuteen liittyvää kokeilunhalua. Yhteiskunnan jäsenyyteen kasvaminen ja sen hyväksyminen, että koulutuksen ja työpaikan hankkiminen ovat osa elämää, tapahtuu kuitenkin ajan myötä ja luonnostaan, mikäli nuori on valinnoissaan pysynyt lain sallimissa rajoissa. Nämäkin nuoret usein päätyvät etsivän työn asiakkaiksi ja he myös useimmiten löytävät paikkansa, kun etsivä osoittaa heille olevansa heidän käytettävissään ja ottaa heidän unelmansa ja suunnitelmansa vakavasti.

Niiden asiakkaiden auttaminen, joiden marginalisoitumiskehitys on alkanut jo hyvin varhaisessa vaiheessa, on paljon haasteellisempaa verrattuna niihin nuoriin, jotka ovat itse asettautuneet yhteiskunnan normien yläpuolelle välttääkseen keskiluokkaisuutta. Hyvin varhain yhteisön ulkopuolelle joutuneet tai ulkopuoliseksi itsensä tunteneet ihmiset ovat menettäneet luottamuksensa ja pettyneet muihin ihmisiin kerta toisensa jälkeen. Heidän perustarpeensa ovat jo lähtökohtaisesti saattaneet jäädä täyttämättä. Tällöin luottamuksen rakentaminen vie aikaa ja on hyvin hienovaraista. Jos edellä mainitun kaltaiselle asiakkaalle tarjoaa liian paljon liian varhain, on seurauksena etääntyminen ja pakeneminen. On jaksettava uskoa asiakkaan ilmaisemiin heikkoihin signaaleihin ja pyrittävä vastaamaan niihin. Vain siten voi onnistua luomaan vuorovaikutussuhteen, joka jo sellaisenaan on työvoitto ja edellytys yhteistyölle.

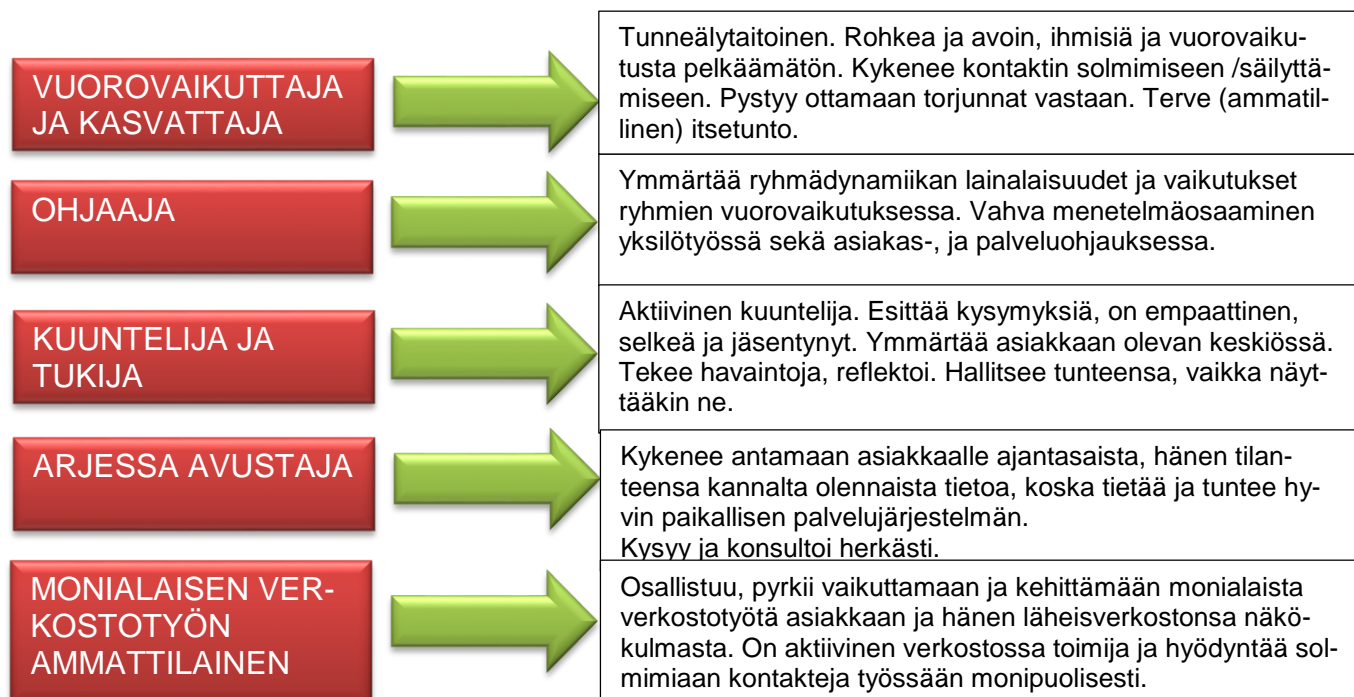
Etsivässä nuorisotyössä edellytys työntekijän toimintakyvyn säilymiselle työskennellessä asiakkaiden elämänkohtaloiden parissa on hänen oman elämänfilosofiansa ja arvomaailmansa riittävä jäsenytyneisyys sekä vakaa työmoraali. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 36.) Auttajan roolissa toimivan työntekijän oman elämäntarinan haavoittuvuus

tai eheys vaikuttaa myös siihen, miten hän kestää epäonnistumisia tai vastoinkäymisiä työssään. Jos työntekijä kelpaa itselleen vain silloin, kun on varmasti tehnyt kaiken ja auttanut kaikkia apua tarvitsevia, hän tuntee helposti syyllisyyttä silloin kuin ei voi tehdä kaikkea. Riittävän ehjä auttaja kuitenkin ymmärtää, missä hänen oman työnsä ja roolinsa rajat kulkevat, jolloin syntyy uskallus arvioida oman tehtävän laajuutta ja sitä, missä toisen ihmisen tehtävä alkaa ja oma päättyy. (Mattila 2008, 42–43.)

Etsivän nuorisotyön tavoitteet ja odotukset sille, mitä työllä saadaan aikaan, pohjautuvat nuorisotakuun myötä sen toteuttamista seuraavien viranomaisten sekä kaupunkien ja kuntien paikallistason tavoitteenasetteluun nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja nuorisotyöttömyyden vähentämiseksi. Etsivän nuorisotyön tavoitteisiin vaikuttaa esimerkiksi huoli nuorisotyöttömyyden kasvusta, jota seurataan säännöllisesti ELY-keskuksien julkaisemien työllisyysbarometrien avulla. Nuorisolakiin tulleen muutoksen ja viranomaistyössä toimivien aiempaa laajemman ilmoitusvelvollisuuden myötä nuorten parissa toimivan monialaisen työntekijäverkoston kiinnostus nuorten tukemiseen yhteistyössä on lisääntynyt. Näin ollen on tarvetta kehittää myös yhteistyössä sovittujen toimenpiteiden seurantaa ja raportointia.

Työmuotona etsivä nuorisotyö sisältää kaksoistehtävän: rahoittavan tahon näkökulmasta työllä tuotetaan säästöjä yhteiskunnalle ja samanaikaisesti humanin ihmis-käsityksen ohjaamana etsivää työtä tekevät pyrkivät ”vain” pukemaan sanoiksi muutoksen mahdollisuuden asiakkailleen. Muutos on kuitenkin asiakkaan itsensä määrittelemä. Yksilön haaveet ja tavoitteet voivat olla jotakin muuta kuin työhön tai koulutukseen hakeutuminen, minkä puolestaan odotetaan olevan ensisijainen tavoite työssä, jota kustannetaan yhteiskunnan varoin. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 27-28.)

Seuraavassa kaaviossa kuvaan tiivistetysti sitä, millaisia odotuksia etsivässä nuorisotyössä toimivaan ammattilaiseen kohdistuu asiakkuuksien vaativuuden, työssä tarvittavan osaamisen ja toimintaympäristön odotusten näkökulmasta.



Kuva 1. Etsivän nuorisotyöntekijän monet kasvot

## 2.1 Vuorovaikuttaja ja kasvattaja

Vuorovaikutus on aina kahden (tai useamman) ihmisen välillä tapahtuvaa ja vastavuoroista. Vuorovaikutusta tapahtuu siitä huolimatta, vaikka ajatuksia ei yritettäisi aktiivisesti tuoda esiin sanallisoin keinoin. Kykenemme päättelämään paljon toisten ihmisten kehonkielestä, eleistä, ilmeistä tai niiden puuttumisesta. Tulkitsemme näitä viestejä, teemme niistä havaintoja ja ohjaamme omaa vuorovaikutustamme niiden mukaisesti.

Työelämässä ja arjen tilanteissa vuorovaikutustaidoista ja sosiaalisista taidoista puhutaan usein synonyymeina. Isokorpi (2004) toteaa, että vuorovaikutustaidot ovat kuitenkin pinnallisempia taitoja, jotka liittyvät esimerkiksi tapojen ja etiketin hallintaan. Sosiaaliset taidot puolestaan mahdollistavat pysyvyyden ja jatkuvuuden ihmissuhteissa. Sosiaalisesti kyvykäs ja vastuullinen ihminen kykenee kanssakäymiseen ja kyvykkyys tällä alueella syventää vuorovaikutusta. Isokorpi puhuukin tunneälytaitoisuudesta ja tarkoittaa sillä kykyä ymmärtää muita, heidän yksilöllisiä erojaan, mielialojaan, temperamenttia, motivaatiota ja haluja, vaikka ne olisivat piileviäkin. Olennaista on myös kyky toimia tämän tiedon varassa. (Emt., 28-29.)

Etsivän nuorisotyöntekijän työssä tunneälytaitoisuus on oman näkemykseni mukaan työn sosiaalisista ulottuvuuksista merkittävin, sillä asiakastilanteissa vuorovaikutus saattaa edetä nopeasti ja ajautua monen tekijän yhteisvaikutuksesta myös ennalta-arvaamattomaan suuntaan. Muuttuvia tilanteita on opittava arvioimaan ja reagoitava tilanteen vaatimalla tavalla esimerkiksi silloin, kun tunneilmasto äkillisesti muuttuu. Leppoisasti jutustellen alkanut keskustelu etsivän ja asiakkaan välillä saattaa kääntyä pääläelleen, jos esimerkiksi tapaamiseen odotettu asiakkaan huoltaja saapuu myöhässä ja aloittaa keskustelun siitä, mitkä kaikki mahdollisuudet nuori on hänen mielestään elämässään jo pilannut. Asetelma muuttuu merkittävästi: nuori joutuu puolustus-kannalle, suuttuu ja sulkeutuu. Huoltaja tuulettaa tunteitaan ja yrittää vedota etsivään nuorisotyöntekijään, jotta tämä ottaisi hänen kantansa ja ”puhuisi nuorelle järkeä”.

Etsivän näkökulmasta työn tekemisen edellytys on kuitenkin nuoren äänen saaminen kuuluviin, jotta etsivälle selviäisi, mikä nuorta motivoi ja mitkä asiat ovat todellisuudessa esteenä hänen tavoitteidensa saavuttamiselle. Oman turhautumisensa ja huolestumisensa keskellä huoltaja ei pysty näkemään nuorta objektiivisesti. Etsivän nuorisotyöntekijän on säilytettävä diplomaattinen ja molempia osapuolia tukemaan pyrkivä suhtautumistapa, jossa huoltaja kokee tulevansa ymmärretyksi, mutta nuori kokee tulevansa kuulluksi. Tämä on olennaista yhteistyön jatkumisen ja nuoren omaehtoisen asiakkuuden jatkamisen kannalta.

Tunneälytahoiselta ihmiseltä edellytetään, että hän on tietoinen itsestään, luottaa itseensä ja pystyy ajattelemaan asioita myös muiden kannalta. Tunneälytaitoisuus näkyy ihmisen aidossa läsnäolon kyvyssä ja seurallisuutta tärkeämpää on sisäisen tasapainon olemassaolo. Tunneälytahoisena ihmissuhdeammattilaisena etsivän nuorisotyöntekijän on siis pystyttävä tekemään havaintoja myös siitä, miten erilaiset tunteet vaikuttavat hänen tekoihinsa ja ajatuksiinsa sekä siitä, miten hänen käyttämänsä tunneilmaisut vaikuttavat muihin. (Isokorpi 2004, 16-17.)

Itsetuntemuksen ja oman vuorovaikutusosaamisen kehittäminen ovat etsivän nuorisotyöntekijän työssä jatkuvasti pohdinnan ja tarkastelun kohteena. Ilman kykyä reflektoida tapahtunutta vuorovaikutusta jää vaihtoehdoksi pelkästään vuorovaikutustilanteessa reagoiminen, sen sijaan, että pyrkisi ennakoimaan, millainen merkitys omilla

sanavalinnoilla, asiansa esittämisen tavalla, eleillä ja ilmeillä on meneillään olevassa vuorovaikutustilanteessa. Kehittyessään oman toimintansa ja ajattelutapojensa kokonaisvaltaisessa reflektoinnissa, työntekijä kykenee entistä paremmin työnsä syvälliseen arviointiin ja aitoon, vastavuoroiseen dialogiin asiakkaan kanssa.

## 2.2 Ohjaaja

Etsivä nuorisotyöntekijä toimii työssään useimmiten sekä yksilö-, että ryhmänohjauksen parissa. Yksilöohjaukseen sisältyy palveluohjausta, nuorten ohjaamista eteenpäin eri palveluiden piiriin, heidän tukemistaan sen prosessin aikana, kun he ovat muiden tahojen asiakkaina sekä toimimista nuoren yksilöohjaajana ja tukihenkilönä hänen kohdatessaan muita ammattilaisia esimerkiksi verkostotapaamisissa.

Etsivän nuorisotyöntekijän asiakkaat tulevat yksilöohjaukseen joko otettuaan itse yhteyttä työntekijään, läheisensä, jonkun viranomaisen ohjaamana tai kuultuaan esimerkiksi kavereiltaan etsivän toiminnasta. Se, millaisin ennakko-odotuksin asiakas tulee tapaamiseen, riippuu monista tekijöistä. Usein yhteistyökumppanin tai viranomaisen etsivän asiakkuuteen ohjaamalla nuorella ei ole käsitystä siitä, millaisesta palvelusta etsivän työssä on kysymys, vaikka ensikontaktikin olisi jo solmittu esimerkiksi puhelimitse tai sosiaalisessa mediassa. Omaehtoisesti asiakkuuteen ohjautuneet nuoret ovat eri tavalla orientoituneita, sillä he tunnistavat tuen tarpeensa jossakin määrin ja ovat näin avoimempia yhteistyölle.

Ohjaaminen tapahtuu ohjaajan ja ohjattavan yhteistyössä, jossa vuorovaikutuksen merkitys jälleen korostuu. Vuorovaikutustilanteet rakentuvat puheen ja toiminnan vuoropuheluna. Ohjausvuorovaikutus etenee kun tilanteessa olijat muuntelevat ja käyttävät sanallista ja sanatonta viestintää lomittain. Tämä tapahtuu yleensä luonnostaan ja on osin tiedostamatontakin. Käytössä saattaa olla myös kielen kirjallisia keinoja, kuten esitteitä tai muuta materiaalia. Ammatillisesti toteutetussa ohjaustapahtumassa kieltä käytetään työvälineenä tietoisesti ja hallitusti. Sosiokonstruktivistisen näkökulman mukaan kielen avulla vuorovaikutustilanteessa olijat heijastavat sekä omaa todellisuuttaan ja käsitystään asioista, mutta myös rakentavat tai konstruoivat yhteistä ymmärrystä asioista. (Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2011, 36-37.)

Ohjaustilanteessa kielellisiä työvälineitä ovat esimerkiksi erilaiset kysymykset, kuten suljetut, kuvaavat, kontekstuaaliset ja reflektiiviset kysymykset. Suljettuihin kysymyksiin vastataan lyhyesti, ”kyllä tai ei”-tyyppisesti. Myös tarkentavat kysymykset rajoittavat vastaajan mahdollisuutta puhua ”omin sanoin”. Kuvaavat kysymykset puolestaan selittävät ja kuvaavat asiakkaan ongelmaa. Niiden tarkoitus on rohkaista asiakasta kertomaan tarinansa. Omien havaintojen ja kokemustensa yhteyden tunnistamisessa käytetään kontekstuaalisia kysymyksiä, joiden avulla ohjaaja voi paremmin ymmärtää asiakkaan tekemiä valintoja. Tomm (1987) mainitsee edellisten lisäksi myös *refleksii-* *viset* kysymykset, joiden vaikutuksesta voi käynnistyä pohdinta, jossa asiakas alkaa jäsentää asioiden todellista merkitystä itselle tai alkaa prosessoida omia tapoja tai toimintaa. Ohjaaja voi esimerkiksi kysyä: ”Jos huomenna tapahtuisi ihme ja kaikki olisi toisin, niin mitä olisi tapahtunut?” tai esittää jopa oman arvionsa tilanteessa: ”Minusta tuntuu, että haluat vältellä tätä aihetta. Olenko oikeassa?”. (Vänskä ym. 2011, 36–40.)

Eri asiakastyypit ovat eroteltavissa heidän ohjaustilannetta kohtaan osoittamansa suuntautumisen eli orientaation mukaan. Asiakkaan suuntaumistapoja ohjaustilanteessa ovat suuntautumaton, minädefensiivinen, suoritus- ja toistamisorientaatio, eli riippuvuusorientaatio, merkitys- ja soveltamissuuntautuneisuus, sekä orientoitumaton suuntautuminen. (Vänskä ym. 2011, 63-68.) Etsivän työn asiakkuuksissa yleisimmin erottuvat orientaatiomallit ovat suuntautumaton, riippuvuussuuntautunut, minädefensiivinen ja orientoitumaton suuntautuminen, joita seuraavaksi käsittelen tarkemmin.

Oman kokemuksen mukaan lähes kaikkien, jotka ensimmäistä kertaa tutustuvat etsivän työn palvelumalliin ja työntekijöihin, voidaan lukea edustavan suuntautumaton orientaatiota. Asiakkuuden edetessä se, millaisen orientaatiomallin mukaan asiakkaat ovat suuntautuneet, hahmottuu melko nopeasti. Eri tavalla ohjaustilanteeseen suuntautuvien asiakkaiden kohtaaminen vaatii ohjaajalta kykyä muunnella omaa toimintaansa ja auttaa asiakasta sopeutumaan tilanteeseen.

Varsinkin ensimmäisillä ohjauskerroilla tämä on tärkeää. Silloin asiakkaalla saattaa vielä olla suuntautumaton orientaatio, joten kaikki ohjauksessa tapahtuvat ilmiöt ovat hänelle yhtä tärkeitä ja uusia. Tällöin tavoitteiden asettaminen on vielä vaikeaa, koska voimavaroja kuluu oman selviytymisen miettimiseen ja taustalla vaikuttavat aiemmat

ohjauskokemukset ja niistä syntyneet mielikuvat. Tällöin ohjaajan on hyvä selkiyttää ohjattavalle tapaamisten tarkoitusta, aikataulua, omaa rooliaan ohjauksessa ja niitä asioita, jotka ovat tapaamisten aiheina. (Vänskä ym. 2011, 64-65.)

Mikäli asiakkaalla on minädefensiivinen orientaatio, negatiiviset ennakko-oletukset ohjausta kohtaan vallitsevat johtuen hänen ohjaushistoriastaan. Asiakkaalle tyypillisiä reagoitikeinoja- ja tapoja ovat vuorovaikutuksesta vetäytyminen, poissaoleva käytös ohjaustilanteessa tai ”hyvän asiakkaan” roolin ottaminen, jolloin ohjattava myöntyy ohjaajan ehdottamiin asioihin. Asiakas voi myös käyttää huumoria keinona, jolloin välttyään puhumasta aiheena olevista ongelmista, käyttäytyä provosoivasti tai jopa aggressiivisesti. Ohjaajan kannalta asiakas, jolla on lähestulkoon pelkästään negatiivisia ohjaustilanteisiin liittyviä tunnekokemuksia, voi olla hyvin haastava lähestyttävä vuorovaikutuksen näkökulmasta. Jostakin pitäisi löytyä se kannustavan ja positiivisen palautteen siemen, joka toisi asiakkaalle myönteisen tunnekokemuksen ohjauksesta ja näin ollen onnistumisen kokemuksen. (Emt.,65.)

Ohjausprosessin edetessä monen asiakkaan orientaatio kehittyy kohti suorit- ja toistamisorientaatiota, josta käytetään myös nimitystä riippuvuusorientaatio. Tällöin asiakas on hyvin perillä siitä, mitä edellisten ohjauskertojen aikana on puhuttu. Hän muistaa saamansa neuvot ja ohjeet ja pyrkii toistamaan niitä. Ohjaussuhde toimii asiakkaan näkökulmasta sosiaalisen vuorovaikutuksen ja positiivisen palautteen saamisen kontekstina. Tietoa antamalla ohjaaja ikään kuin mahdollistaa ohjattavan oppimisen. Itse ohjautuvuuden ja vastuunottamisen opetteluun sijaan asiakasta motivoi mahdollisuus hallita sosiaalista vuorovaikutustilannetta. Koska asiakas vaikuttaa ohjaustilanteessa kiinnostuneelta ja aktiiviselta, ohjaaja voi ikään kuin tuudittautua siihen, että asiakas ottaa tietoa ja neuvoja vastaan ja näin olen oppimista tapahtuu. Haasteena onkin se, että ohjattavan oma tiedonhalu, haastavien tavoitteiden asettaminen ja sisäisen motivaation viriäminen jäävät tapahtumatta, mikäli ohjaaja toiminnallaan tukee pelkästään valmiin tiedon vastaanottamista ja ulkoa opettelua. (Emt., 65-66.)

Orientoitumaton eli omistautumaton suuntautuminen voi liittyä joko minädefensiivisyyteen, tai se voi olla – etenkin nuorten ollessa kyseessä – vaihe, joka liittyy oman identiteetin rakentumiseen. Tällöin asiakas on täysin omistautumaton ohjaustilanteelle.

Tämä ilmenee siten, että ohjaustilanteissa käsiteltävät asiat eivät ikään kuin ”koske” häntä itseään, niistä puuttuu omakohtaisuus ja merkityksellisyys. Asiakas voi olla vetäytyvä, passiivinen tai käyttäytyä provosoivasti. Nuoruusiän kehitysvaiheisiin kuuluu etenkin pyrkimys vanhempien auktoriteetin mitätöimiseen ja ohjaajana toimiva henkilö voi jossakin määrin edustaa nuorelle asiakkaalle auktoriteettia. Tällöin ohjaajan roolissa merkityksellistä on pyrkiä selvittämään, onko ohjauksella jotakin merkitystä ohjattavan näkökulmasta ja onko sille yleensä ottaen tilaa hänen elämäntilanteessaan. Mikäli ohjaaja saa kiinni siitä, mikä voisi herättää asiakkaan sisäisen motivaation, ollaan jo lähempänä ohjausvuorovaikutussuhteen toteutumista. (Emt., 67-68.)

Näkinsin, että erityisesti nuorimpien, 16-18-vuotiaiden etsivän työn asiakkaiden kohdalla suuntautumismalli noudattelee useimmiten orientoimattoman suuntautumisen kaavaa, mikä ilmenee heidän käyttäytymisessään passiivisuutena ja negatiivisena asennoitumisena. Alle 18-vuotiaiden kohdalla yhteyshenkilönä heidän asioissaan on usein huoltaja, joka monin tavoin ja sanoin kykenee ilmaisemaan huolensa nuoren tilanteesta. Huolensa on voinut ilmaista myös oppilaitoksessa koolle kutsuttu opiskelija-huoltoryhmä asiantuntijoineen. Jotta etsivä nuorisotyöntekijä voi toimia nuoren yksilö-ohjaajana, on hänen saatava selville ne sisäiset motivaatiotekijät, jotka nuorta ajavat eteenpäin, hänen kiinnostuksenkohteensa ja tulevaisuudensuunnitelmansa.

Laki on määritellyt etsivälle työlle yläikärajan, joka on 29 vuotta. Mikäli henkilö on yli 25-vuotiaana edelleen ammattikouluttamaton eikä ole kyennyt työllistymään avoimille työmarkkinoille omaehtoisesti, on hän todennäköisesti jo käynyt läpi erinäisiä kuntouttavia ja työllistymistä edistäviä toimenpiteitä sekä kuntoutusjaksoja päihde- tai mielen-terveyshoidossa. Tässä ikäryhmässä etsivän työn ja vajaakuntoisia työllistävien palveluiden, kuten työvoiman palvelukeskusten tai työllisyysyksiköiden työsarja on osittain päällekkäistä. Mikäli asiakas löydetään takaisin palvelujen ulottuville etsivän nuorisotyön keinoin, hänen jatko-ohjauksensa edellä mainittuihin palveluihin onkin todennäköistä.

Näiden asiakkaiden parissa kohtaamisen haaste syntyy kuitenkin siitä, että he ovat usein rutinoituneita viranomaisverkostoissa asioijia, joille on syntynyt omanlaisensa asioimiskulttuuri. Heidän orientaationsa asiakkaana saattaa olla minädefensiivinen,



kielteisillä tunnekokemuksilla värittänyt tai riippuvuusorientoinut. ”Hyvän asiakkaan” rooli näkyy asiakkaan orientaatioissa silloin, kun asiakas näennäisesti hyväksyy keskustelun aikana ”yhteisymmärryksessä” sovitut asiat, koska kykenee toistamaan osioita käydystä keskustelusta. Riippuvuussuuntautunut asiakas puolestaan ilmaisee ymmärtävänsä, millaista tukea ja apua etsivältä on saatavissa yksilöohjauksessa ja mitä yhteistyö edellyttää häneltä itseltään. Hän ikään kuin suoriutuu asiakkaana olemisestaan ilman, että ohjauksessa käsitellyt asiat juurikaan koskettavat hänen todellisuuttaan, saati että hän aikoi toimia tapaamisessa sovitulla tavalla.

Etsivä nuorisotyöntekijä voi kokea tällä tavoin orientoituneen asiakkaan kohtaamisessa hyvin ristiriitaisia tunteita, koska ajan myötä hänelle selviää, että asiakas onertonut hänelle, mitä hän olettaa etsivän haluavan kuulla ja näin yksi asiakkuus lisää on sosiaalisena vuorovaikutussuhteena asiakkaan hallinnassa.

### 2.3 Kuuntelija ja tukija

Kuuntelijan ja tukijan rooliin etsivässä nuorisotyössä kuuluu ihmisen näkeminen kokonaisuutena. Etsivän nuorisotyöntekijän on käytävä oma taistelunsa, jotta näkisi asiakkaan kokonaisena persoonallisuutena kaikkine eri puolineen, kiinnostuksen kohteineen, kykyineen ja tulevaisuudentoiveineen ja ymmärtäisi elinympäristön vaikutuksen hänen elämäänsä. (Hjort 1988,87.)

Kuuntelijan ja tukijan roolissa on valmistauduttava siihen, että kun asiakkaan asiat näyttävät etenevän ja tapahtuu jotakin toivottua ja odotettua kehitystä, sitä seuraa ”onnellinen kriisi”, jota Hjort (1988) kuvailee. Tällöin etsivä nuorisotyöntekijä toimii auttamisroolissaan siten, että hän saattelee asiakkaan erilaisten ahdistustilojen läpi: odotetusta elämäntapahtumasta, kuten saavutetusta työpaikasta tai alkaneesta ihmissuhteesta voikin seurata muutos- odotus- tai saavutusahdistusta, jolloin nuori voikin vetäytyä ja joutua pelokkuuden tai apatian valtaan. Työntekijän tehtävä on avata keskustelu siitä, että ilonaiheillakin on pelottava puolensa. (Emt., 76.)

Vuorovaikutustilanteessa kuuntelijan ja tukijan roolissa olevan etsivän nuorisotyöntekijän jäsenyisyydellä tarkoitan kykyä pysähtyä niiden tunteiden ja asioiden äärelle,

joista kyseinen asiakas tässä hetkessä on tullut keskustelemaan. Vaikka työn arkea leimaa usein äärimmäisen tiukka työtahti, siirryttäessä paikasta ja tilanteesta toiseen pitäisi aina pystyä muistamaan, että seuraavan kohtaamisen päähenkilö, nuori asiakas, on voinut tehdä lähtöä tapaamiseen koko päivän ja ollut ehkä vähällä jättää tulematta.

Erityisesti, jos kyseessä on sovittu ensitapaaminen kahden kesken, asiakas on lähes poikkeuksetta hermostunut ja jännittynyt. Tällöin viime hetkellä ovesta huoneeseen ryntäävä hahmo, joka puolihuolimattomasti heittää takin tuolin selkänojalle ja pyytää nuorta aloittamaan sillä välin kun hän vielä sulkee matkapuhelimensa, ei pysty välittämään nuorelle sitä viestiä, joka hänen oli tarkoitus välittää. Läsnäolollahan on tarkoitus ilmaista: olen tässä sinua varten, voit kertoa mitä tahansa, minä en mene siitä rikki. Ole hyvä ja aloita mistä haluat, kuulen ja kuuntelen.

Aktiivinen kuunteleminen on intensiivistä ja intentionaalista toimintaa, joka mahdollistaa tarkentavien kysymysten ja yhteenvetojen tekemisen asiakkaan esiin tuomista asioista sekä taukojen pitämisen ja tilan antamisen silloin, kun se on välttämätöntä ohjattavan käsittelemän asian kannalta. Aktiivista kuuntelemista tuetaan eleillä, ilmeillä, katsekontaktilla ja minimipalautteen antamista osoittavilla sanoilla, lyhyillä kysymyksillä tai äännähdyksillä. (Vänskä ym. 2011, 49-50.)

## 2.4 Arjessa avustaja

Kaartinen-Koutaniemi (2012) kuvailee etsivää työtä myös käsitteellä ”jalkautuva palveluohjaus”, jossa työntekijöiden palveluverkoston tuntemusta käytetään kohdattujen nuorten hyväksi, toisin sanoen tehdään palvelut saavutettaviksi niistä ulkopuolelle jääneille ja madalletaan kynnystä käyttää palveluja. (Emt., 23.)

Ranne, Sankari, Rouhiainen-Valo ja Ruusunen (2005) kirjoittavat sosiaalisen diagnoosin tekemisestä asiakkaan tilanteessa. On oleellista saada asiakas tiedostamaan muutoksen mahdollisuus omassa arjessaan. Sosiaalipedagoginen ammatillinen toiminta nivoutuu arkilähtöisyyden, yhteisöllisyyden, osallisuuden ja dialogisuuden ympärille. Sosiaalista diagnoosia tehdessään etsivä nuorisotyöntekijä ottaa huomioon asiakkaan

sosiaalisen ympäristön ja tekee siitä havaintoja, ennen kuin toteuttaa väliintulon eli puuttuu asiakkaansa elämään. (Emt.,16.)

Koska etsivän nuorisotyöntekijän työnkuvaan ei kuulu sanoa ”ei” millekään toiminnalle, joka voi viedä hänen asiakkaansa asioita eteenpäin, löytää etsivä nuorisotyöntekijä itsensä usein terveyskeskuspäivystyksestä, sosiaalitoimistosta, velkaneuvonnasta tai työ- ja elinkeinotoimiston tiskiltä auttamasta ja tukemasta asiakasta hänen pyrkimyksessään selvittää asioitaan.

Etsivän roolissa on oltava myös kasvattaja, jotta nuori oppisi esimerkiksi työelämän ja sosiaalisen kanssakäymisen pelisääntöjä. Hjort (1995) puhuu ”hyvänä aikuismallina olemisesta”. Yhtäältä on pidettävä kiinni omasta aikuiskulttuuristaan, nähtävä itsensä kertyneiden vuosien ja kokemusten valossa, mutta toisaalta hahmotettava, että on oltava joustava ja valmis oppimaan uutta, sekä muistettava, että on asioita, joista nuoret tietävät enemmän. Aikuisen mallina olemiseen liittyy se, että oman persoonan avulla todistaa kehityksen ja muutoksen olevan mahdollista. Aktiivinen asioihin puuttuminen on osa aikuisuutta – jotkut nuoret se voi ajaa kauemmas, mutta toisille se, että joku aikuinen seisoo sanojensa ja tekojensa takana voi tuoda turvallisuutta. (Emt., 81.)

Etsivän nuorisotyöntekijän työnkuvaan kuuluu niidenkin kysymysten esittäminen, joita nuori ei uskalla tai halua kysyä, varsinkin jos nuoren kokemus aikaisemmasta asiainnista esimerkiksi jonkun viranomaisen luona ei ole ollut myönteinen. Vasta luottamuksen kasvaessa nuori uskaltautuu kertomaan kokemuksestaan etsivälle nuorisotyöntekijälle, jonka jälkeen etsivän on aikuisen roolissa tarjottava nuorelle onnistumisen kokemus arvostavasta kohtaamisesta ristiriitaisista tunteista huolimatta. Etsivän nuorisotyöntekijän on otettava esiin vaikeitakin asioita, jotta asiakas näkisi, että siitä on viime kädessä enemmän hyötyä kuin haittaa. Alusta alkaen nuorta siis kannustetaan mieluummin ottamaan asioita puheeksi kuin jättämään asioita hoitamatta ensimmäisen vastoinikäymisen tullen.

Etsivän nuorisotyöntekijän roolissa on osattava kysyä, konsultoida ja pyrkiä esittämään asiansa mahdollisimman monesta eri näkökulmasta. Tavoitteena on puolustaa asiakkaan etua, mihin nuorten kohdalla on päivittäin tarvetta, sillä he eivät usein kykene

hahmottamaan, mitä heiltä vaaditaan esimerkiksi eri viranomaisten luona asioidessaan. Erilaisten etuushakemusten täyttäminen voi olla joillekin asiakkaille lähestulkoon mahdotonta niiden sisältämän byrokraattisen terminologian ja monimutkaisten toimintaohjeiden takia. Etsivän nuorisotyöntekijän tehtävä on tällöin pyrkiä konkreettisten esimerkkien kautta kuvailemaan asiakkaalle, mitä erilaisilla toimenpiteillä tarkoitetaan ja miten niiden laiminlyönti vaikuttaa nuoren omaan elämään.

## 2.5 Monialaisen verkostotyön ammattilainen

Tämän päivän kuntasektorilla sosiaali-, terveys-, opetus-, ja nuorisotoimialojen sekä muiden viranomaistahojen, kuten työvoimahallinnon ja Kelan kanssa tehtävä yhteistyö vaatii tekijöiltään avarakatseisuutta ja ennen kaikkea halua työskennellä yhteisten asiakkaiden hyväksi ja parhaaksi. Joskus kuitenkin se, mikä katsotaan eri asiantuntijoiden näkökulmasta asiakkaan parhaaksi, poikkeaa paljonkin asiakkaan ja jopa muiden verkoston jäsenten näkemyksestä. Kun monialainen ammattilaisverkosto toimii keskenään sopusoinnussa, voidaan asiakkaan asioista neuvotella joustavasti ja hallintokuntien rajat ylittäen. Asiakkaiden tietojen luovuttamiseen liittyvät salassapitosäädökset ja vaitiolovelvollisuus asettavat toki reunaehdot sille, millaisista asioista voidaan keskustella.

Ilman viranomaisen oikeuksia ja velvollisuuksia etsivä nuorisotyöntekijä hahmottaa asiakkaan elämäntilanteen hyvin kokonaisvaltaisesti, koska on pystynyt matalan kynnyksen palveluntarjoajana luomaan asiakkaan kanssa luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen ja saanut tietoonsa myös asioita, joita asiakas ei halua kaikkien auttamisverkostossaan toimivien tahojen tietävän. Etsivän nuorisotyöntekijän rooli onkin kaksijakoinen suhteessa muihin viranomaisverkoston työntekijöihin. Hän on yhtäältä asiakkaan edunvalvoja ja puolestapuhuja, joka antaa äänen asiakkaalle silloin, kun hän on voimaton esittämään omia näkemyksiään. Toisaalta etsivä nuorisotyöntekijä on myös yksi monialaisen verkoston toimijoista ja toimii oman substanssiosaamisensa suuntaisesti yhtenä verkoston asiantuntijajäsenistä.

Etsivän työn työotteelle on luonteenomaista, että asiakkaan koskemattomuutta pyritään suojaamaan aktiivisesti. Asiakas kokee itsemääräämisoikeutensa olevan jotakin

todellista, kun työtä tehdään vain asiakkaan luvalla ja hänen asettamiensa rajojen mukaisesti. Viranomaisverkostossa liikkueensa etsivän työn tekijä on asiakkaan tukena ja siten pyrkii varmistamaan asiakkaan saavan samanlaista kohtelua kaikkien palvelujärjestelmässä toimivien ammattilaisten kanssa asioidessaan. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 96-97.)

Sitä, miten etsivä toimii suhteessa asiakkaaseen ja millaisesta tulokulmasta hän lähestyy asiakkaan läsnä ollessa muita ammattilaisverkoston jäseniä, ei aina ymmärretä yksiselitteisesti. Etsivän roolin neutraalius ja pyrkimys asiakkaan edun toteutumiseen tilanteesta riippumatta, voidaan tulkita väärällä tavalla. Asiakkaan toivoma muutos voi olla jotakin muuta, kuin mitä ympäristö häneltä odottaa. Siitäkin huolimatta etsivän työntekijän rooli on toimia asiakkaan tukena, jotta muutos tulisi mahdolliseksi. Mikäli työlle on asetettu korjaavia tavoitteita, kaikkiin haittoihin tai ongelmiin pidettäviin asioihin ei pyritä puuttumaan samanaikaisesti. Valinta on kuitenkin asiakkaan, eikä kaikkien suunnitelmiin esimerkiksi kuulu luopua päihteistä tai hankkia koulutusta. (Emt., 82.)

## 2.6 Etsivän työn ammattietiikka ja eettisten sääntöjen tehtävä

Hyvää ammattietiikkaa noudattava työntekijä pyrkii tekemään parhaansa, tekee tehtäviä, jotka hän hallitsee, tietää mitä on tekemässä ja hyväksyy ammattitaitonsa rajat. Mikäli hän erehtyy tai epäonnistuu, kantaa hän silloinkin vastuun tekemisistään. (Matti 2008, 51.) Etsivän työn eettisiin periaatteisiin kuuluu yksilön ihmisarvoinen kohtelu, hänen mahdollisuuksiensa turvaaminen, arvojen sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Ihmisarvon loukkaamattomuuteen pyrkivä toiminta ei voi pyrkiä muuttamaan asiakkaan elämää työntekijän, hänen taustaorganisaationsa tai laajemmin yhteiskunnan vaatimusten mukaisesti vaan työllä pyritään vähentämään haittoja ja motivoimaan asiakasta muuttamaan elämänsä suuntaa siten, mikä hänestä tuntuu tarkoitusmukaiselta. Etsivän työntekijän tuki pysyy asiakkaan elämässä silloinkin, kun muut tahot ovat jo sanoutuneet irti yhteistyöstä. Etsivän työn asiakkuus ei ole ehdollista. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 21-22.)

Hoito-, kasvatustoiminnan ja palvelualoilla toiminnan pyrkimyksenä on muutoksen aikaansaaminen, joten näillä aloilla eettisten sääntöjen tehtävänä on korostaa toiminnan eettisen

kestävyyden periaatteita, kuten asiakaslähtöisyyttä, ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista, yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta, avointa keskustelua ja asiakkaan tietoisuuden lisäämistä. (Juujärvi, Myyry & Pesso 2007, 54-55.)

Nuorisotoimialan ammattieettisen ohjeistuksen ovat vuonna 2012 julkaisseet Akavan Erytysalat ry:n jäsenjärjestö Nuoli (Nuoriso- ja liikunta-alan asiantuntijat ry.) yhteistyössä Suomen Nuorisoyhteistyö Allianssin kanssa. Eettinen ohjeistus ilmaisee asennetta, vastuuta ja työhön suhtautumisen tapaa. Alan ammattilaista kuvaa ohjeistuksessa nimike ”nuorisotyöntekijä”, mutta sillä tarkoitetaan ketä tahansa koulutettua, alalla toimivaa, yksityisellä sektorilla, kunnissa tai järjestöissä työskentelevää henkilöä – näin ollen ohjeistus koskee myös etsivää nuorisotyötä.

Nuorisotyön ammattieettinen ohjeistus on luotu apuvälineeksi työn sisältöjen pohdintaan ja kehittämistyöhön. Ohjeistusta voidaan käyttää koulutuksissa, perehdyttämisessä ja pulmatilanteiden ratkaisemisessa ja se kertoo paitsi alan ammattilaisille itselleen, myös sidosryhmille ja muille toimijoille nuorisotyön toimintaperiaatteista.

Otsikkotasolla nuorisotyön ammattieettinen ohjeistus kuuluu seuraavasti:

- Nuorisotyön tavoitteena on, että jokainen nuori saavuttaa omien voimavarojensa ja näkemyksensä mukaisen paikkansa yksilönä ja yhteiskunnan jäsenenä
- Nuorisotyö on kohtaamista, kannustavaa kasvatusta ja yhdessä tekemistä
- Nuorisotyö vahvistaa nuoren osallisuutta lähiyhteisöissä, eri kulttuureissa ja yhteiskunnassa
- Nuorisotyöntekijä arvostaa omaa työtään, toimii rakentavasti ja avoimesti työyhteisössä ja yhteistyöverkostossa
- Nuorisotyöntekijä toimii nuoruuden ja nuorten elinolojen tulkkina
- Nuorisotyössä kunnioitetaan luontoa ja elämää
- Nuorisotyöntekijä huolehtii omasta hyvinvoinnistaan

(Nuorisotyön ammattieettinen ohjeistus, 2012.)

## 2.7 Etsivässä nuorisotyössä toimivien ammatillinen tausta Suomessa

ELY-keskuksen koostaman, vuoden 2011 etsivää nuorisotyötä koskevan tilaston mukaan koko maan tilannetta tarkasteltaessa korkea-asteen, eli yliopisto- tai ammattikorkeakoulututkinnon on suorittanut 61,68 % etsivässä nuorisotyössä toimivista ammattilaisista. Toisen asteen tai entisen opistotasaisen tutkinnon omaavia on 34,78 % ja 1,36 % koulutustaustana on peruskoulu- tai ylioppilastutkinto. 2,17 % koulutustausta ei ole tiedossa. Samoin tarkasteltaessa koko maan tilannetta etsivien työkokemusvuosien näkökulmasta, keskiarvoksi muodostuu 8,16 vuotta. Maakunnat erottuvat tarkastelussa siten, että Kainuussa näyttäisi olevan suurin työkokemusvuosien määrä, 12,28 vuotta. Vähiten työkokemusta on vuosissa mitattuna Pohjanmaalla toimivilla etsivillä, keskimäärin 4,81 vuotta. Tutkimuksen kohdejoukon, Uudenmaan alueen etsivien keskimääräinen työkokemusvuosien määrä on 8,76 vuotta. Tutkintonimikkeitä tarkasteltaessa on merkitteä pantavaa, että ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneista valtaosalla on sosionomi (AMK) -tutkinto ja toisella sijalla on yhteisöpedagogi (AMK)-tutkinto. Yliopistotutkinnon suorittaneista valtaosalla on kasvatustieteen maisterin tutkinto, myös yhteiskuntatieteen maisterin ja filosofian maisterin tutkintoa esiintyy. Toisen asteen tutkinnon suorittaneista valtaosa painottuu nuoriso- ja vapaa-ajanohjaajan tutkinnon suorittaneisiin. Muista toisen asteen tutkinnoista nostettakoon esiin lasten ja nuorten erityisohjaajan sekä liikunnanohjaajan tutkinnot. (Häggman, 2012.)

Nuorisolakiin on puolestaan kirjattu, että etsivän nuorisotyöntekijän pätevyysvaatimuksena on esimerkiksi nuoriso- tai sosiaalityöntekijän, yhteisöpedagogin, erityisopettajan, erityissairaanhoidajan tai esimerkiksi psykologin koulutus. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 37.)

## 3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tämä tutkimus kohdentuu nuorten parissa etsivää työtä tekeviin ammattilaisiin. Pyrkimyksenä on löytää yhtäläisyyksiä samaa työtä tekevien kokemista vuorovaikutustilanteista ja erityisesti siitä, miten he kuvailevat omaa ammatillista suhtautumistaan asiakkaan kanssa kokemaansa vuorovaikutustilanteeseen. Koska oman persoonan katsotaan olevan etsivän nuorisotyöntekijän ensisijainen työväline (Kaartinen-Koutaniemi

2012, 35) tavoitteena on selvittää, millaisista vuorovaikutusosaamisen elementeistä etsivän nuorisotyöntekijän ammatillisuus rakentuu, millaisia tunteita asiakastyössä koetut tilanteet ovat herättäneet ja millä tavoin etsivän nuorisotyön tekijät purkavat ja reflektivat kokemiaan vuorovaikutustilanteita.

Etsivältä nuorisotyöntekijältä edellytetään työssään analyttistä ammatillisuutta, jossa reflektion kohteena ovat työympäristön sosiaaliset suhteet, esimerkiksi työskentelyilmapiiri, työyhteisön jäsenten väliset vuorovaikutussuhteet ja ryhmädynamiikka, johtajuus sekä kyky tarkastella itseään sosiaalisen ryhmän jäsenenä. Reflektiivisessä pohdinnassa on eroteltavissa myös eri tasoja. Tekninen reflektio kohdistuu oman työympäristön toiminnan ja osaamisen erittelyyn ja arviointiin, erittelevä reflektio sisältää syvällisemmän, tunteiden tasolle menevän ja niiden ilmaisemiseen liittyvän tason. Kriittinen reflektio puolestaan merkitsee kykyä kyseenalaistaa omia toimintamallejaan ja ajattelutapojaan ja siten pyrkiä kehittämään omaa tai työyhteisön ja koko ammattialan toimintaa. (Ranne ym. 2005, 35–36.)

### 3.1 Tutkimustehtävä ja -kysymykset

- 1) Miten etsivää nuorisotyötä tekevät ammattilaiset määrittelevät työssä tarvittavan vuorovaikutusosaamisen?
- 2) Miten etsivää nuorisotyötä tekevät ammattilaiset kuvailevat ammatillisuuttaan vuorovaikutustilanteessa asiakkaan kanssa? Millaisia tunteita heidän kuvailemansa vuorovaikutustilanteet ovat herättäneet?
- 3) Millä tavalla etsivää nuorisotyötä tekevät ovat käsitelleet vuorovaikutustilanteissa kokemiensa tunteita? Kenen/ keiden kanssa ja miten he ovat purkaneet tai reflektoineet asiakastilanteita ja kokevatko he saaneensa tukea muilta? Millaista tukea he olisivat kaivanneet kollegoilta tai esimieheltä?

### 3.2 Fenomenografinen tutkimustapa



Fenomenografia on tutkimusmetodi, jolla pyritään kuvaamaan laadullisesti erilaisia tapoja, joilla todellisuuden, ilmiön eri ulottuvuudet koetaan ja käsitteellistetään (Niikko 2003, 22).

Niikon (2003) mukaan sekä fenomenologiassa että fenomenografiassa tutkimuksen kohteena on yksilön minä. Yksilö on subjekti (kokija) , joka tekee havaintoja, ajattelee, tuntee ja muodostaa mielikuvia. Fenomenografiassa käytetään fenomenologiasta peräisin olevaa käsitteitä, joita ovat esimerkiksi ilmiö, elämysmaailma, intentionaalisuus, kokemus ja sulkeistaminen. Kiinnostuksen kohteena ovat psyykkiset ilmiöt, kuten tunteet, ajattelu, mielikuvat ja niiden kuvaaminen. Viitaten Uljensiin (1996, 1989) Niikko kirjoittaa, että fenomenografiassa lähtökohtana on ajatus siitä, että on olemassa yksi maailma ja todellisuus, joka koetaan ja ymmärretään eri tavoin. Ihmisen ja maailman, sekä ihmisen ja todellisuuden välinen suhde rakentuu sitä kautta, että ihminen kohtaa sisäisen maailmansa jotakin taustaa vasten; kohteet eli objektit saavat merkityksen subjektin, eli kokijan tavasta kokea ja ymmärtää. (Emt., 12-15.)

Fenomenografia pyrkii kuvaamaan maailmaa sellaisena kuin tietty ryhmä ihmisiä sen kokee ja selittää. Yksilö on aina tietoinen jostakin (mitä) ja tietoinen jollakin tapaa (kuinka). Näin ollen kokemukset ovat tapoja, joilla henkilöt kokevat tietyn ilmiön. (Emt., 18.) Omassa opinnäytetyössäni tutkimuksen kohteena ovat kohdejoukon eli etsivän nuorisotyön ammattilaisten kokemukset vuorovaikutuksesta asiakkaan kanssa. Tutkimuskohteekseni olen siis nimennyt vuorovaikutuksen ja ollakseni vielä tarkempi, *vuorovaikutusosaamisen* ja kohdejoukon käsitykset siitä, millaisia vuorovaikutusosaamisen erityispiirteitä heidän ammatillinen vuorovaikutuksensa sisältää. Ajattelen fenomenografisen lähestymistavan sopivan oman tutkimukseni viitekehykseksi siitä syystä, että sen tieteenfilosofiaan liittyy käsitys kokemusten olemuksesta vuorovaikutussuhteina subjektin (kokijan) ja maailman välillä. Niikko kirjoittaa, että tutkittavien tapa kokea sama ilmiö vaihtelee. Vaikka koetaan jotakin samaa, se voi saada koettuna tai ymmärrettynä eri merkityksen. (Emt., 22-23.)

Fenomenografian sisällä vallitsee toisen asteen näkökulma, jolla tarkoitetaan sitä, että todellisuus ilmenee tutkittaville heidän omien käsitystensä ja kokemuksensa kautta. Näin ollen kuvataan kyseessä olevan ilmiön merkityssisältöä, eri ihmisten erilaisia näkökulmia ilmiöön; heidän erilaisia tapojaan havaita, ymmärtää, tulkita ja käsitteellistää

pidetään sellaisinaan arvokkaina. (Emt, 25.) Tämä lähestymistapa on tutkimukselleni merkityksellinen lähtökohta, vaikkakin se on monimutkainen.

### 3.3 Fenomenografisen tutkimuksen toteuttaminen

Fenomenografia tutkimuksellisena lähestymistapana pyrkii tunnistamaan tutkimukseen osallistuvien henkilöiden keskustelua ja pyrkii painottamaan heidän ymmärrystään, käsityksiään ja kokemuksiaan siitä maailmasta, jossa he elävät. Fenomenografinen tutkija on oppija, joka etsii ilmiön merkityksiä ja rakennetta (Niikko 2003, 31).

Fenomenografisen aineiston analyysi noudattelee samaa linjaa muissa ihmistieteissä käytettävien aineiston analyysimenetelmien kanssa. Niikko kuvaa aineiston nelivaiheista analysointia. Ensimmäisessä vaiheessa aineisto luetaan läpi niin monta kertaa, että se lähestulkoon täyttää tutkijan ajatukset. (Niikko 2003, 32-33.) Tekstin läpikäymisen tarkoituksena on löytää merkityksellisiä analyysiyksiköitä, kuten sanat, lauseet, tekstiosiot, puheenvuorot tai haastattelut, joista valitaan tutkimuksen ongelmanasettelun kannalta merkittävät ilmaisut. Analyysissä keskitytään aina ilmauksiin, ei tutkittaviin. Koko aineistosta pyritään hahmottamaan usein toistuvat ilmaisut huolimatta siitä, kenen tutkittavan ilmaisuista oli kyse. (Emt., 33.)

Analyysin toisen vaiheen tehtävänä on etsiä, lajitella ja ryhmitellä merkityksellisiä ilmaisuja teemoiksi. Ilmaisujen joukosta etsitään samankaltaisuuksia, eriäväisyyksiä, harvinaisuuksia ja rajatapauksia. Niikko toteaa, että fenomenografisen aineiston analyysissä tutkijan on paitsi keskusteltava aineiston kanssa, myös astuttava ulos omista kokemuksistaan ja ennakkokäsityksistään ja käyttää niitä vain pyrkimyksiinsä tuoda esiin toisten ilmiöön liittyvän ymmärryksen, käsityksen ja puheen. Tutkijan on pyrittävä *sulkeistamiseen* eli omien, tutkittavaan ilmiöön liittyvien ennakkokäsitysten, persoonallisen tiedon, aiheesta aikaisemmin tehtyjen tutkimusten ja tiettyjen, aineistosta tekemiensä tulkintojen sivuuttamiseen. (Niikko 2003, 34-35.)

Aineiston analyysin kolmannessa ja neljännessä vaiheessa analyysin kohteena olleet merkitysryhmät järjestellään kategorioiksi, joiden suhde tutkittavaan ilmiöön tulisi olla sen kaltainen, että jokaisen kategorian avulla pystyttäisiin kertomaan jotakin erilaista ilmiön kokemisen tavoista. Yksittäiset kategoriajoukot muodostavat systeemin, ja

edustavat kokemusten ja käsitysten keskeisiä merkityksiä. Kuvauskategorioiden yhteyteen liitetään tutkittavien käyttämiä ilmaisuja, suoria lainauksia, jotta tutkijan tekemät päätelmät ja perustelut ovat lukijan nähtävissä. (Emt., 36-38.)

Fenomenografia on tieteellinen, tutkimuksellinen lähestymistapa, jonka tavoitteena on siis kuvata ja ymmärtää tutkittavien kokemuksia, näin ollen käsitteitä ”käsitys” ja ”tapa ymmärtää” käytetään rinnakkain. Se, että ihmisten kokemukset vaihtelevat ja ilmenevät heille eri tavoin heidän maailmassaan, luonnehtii fenomenografisen tutkimuksen pyrkimyksiä. Haasteena on kuitenkin ”toisen asteen reflektio”, pyrkimys toisten ihmisten kokemusten kuvaamiseen toisten silmin eikä tutkijan omien kokemusten, ajatusten tai kiinnostuksen kohteiden ohjaamana. Vahvana tavoitteena onkin pyrkiä kuvaamaan kokonaisuutta sen osien kautta. (Emt., 46-49.)

### 3.4 Etsivää nuorisotyötä tekevien ammattilaisten kirjoitelmat tutkimusaineistona

Laadulliselle tutkimukselle on ominaista pyrkimys kuvata jotakin ilmiötä tai tapahtumaa, antaa sille teoreettisesti mielekäs tulkinta tai pyrkiä ymmärtämään tiettyä toimintaa. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, mutta on tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä mahdollisimman paljon. Tutkimuksen kohdejoukkona ei siis voi olla satunnainen ryhmä henkilöitä, vaan kohdejoukon tulee olla valittu tarkoituksenmukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87–88.)

Tätä tutkimusta varten valitulta kohdejoukolta - etsivää nuorisotyötä tekeiltä henkilöiltä – oli tavoitteena kerätä tutkimusaineistoa eli kirjoitelmia kolmella eri tavalla. Kirjoitelmaohjeistuksia ja osallistumispyyntöjä jaettiin tammikuussa 2013 Nuori 2013-tapahtuman osana pidetyissä workshopeissa, joiden aihepiirinä oli etsivä nuorisotyö. Tuloksena oli yksi kirjoitelma. Seuraavaksi kirjoitelmaohjeistus ja pyyntö osallistua tutkimukseen annettiin tiedoksi etsivän nuorisotyön täydennyskoulutuksen osallistujille Humanistisen ammattikorkeakoulun Turun yksikössä, mikä ei tuottanut tulosta.

Lopulta päädyin lähettämään osallistumispyynnön opetus- ja kulttuuriministeriön verkkosivuilta löytyneiden yhteystietojen perusteella Uudenmaan alueella toimiville etsivän

nuorisotyön ammattilaisille, n. 50 henkilölle. Heistä viidesosa ilmoitti olevansa halukas osallistumaan tutkimukseen ja tuottamaan omin sanoin kirjoitetun kuvauksen merkityksellisestä vuorovaikutustilanteesta asiakastyössä.

Tutkimukseen liittyvä kirjoitelmaohjeistus lähetettiin siis ainoastaan heille, jotka ensimmäiseen viestiin vastaamalla ilmaisivat kiinnostuksensa osallistua tutkimukseen. Kirjoitelmien palautuspäivä oli ensisijaisesti 22.2.2013, mutta monen ilmaistua viestissään kiireisen vuosiraportointiajan olevan käynnissä, kirjoitelmien lopulliseksi palautuspäiväksi muotoutui 1.3.2013.

Tutkimukseeni osallistumisesta kiinnostuneista lähes kaikki ilmaisivat sähköpostiviestissään, että kokivat aiheen tärkeäksi ja odottivat tutkimukseni valmistumista. Tästä huolimatta en saanut määrääkaaan mennessä vastausta kaikilta, jotka olivat ilmaisseet olevansa halukkaita osallistumaan. Lopputulos oli se, että kirjoitelmien kokonaismäärä jäi kuuteen kirjoitelmaan.

Se, miksi halusin käyttää kirjoitelmia tutkimusaineistona esimerkiksi haastattelujen sijaan, perustui taustaolettamukseeni, että etsivän nuorisotyön hektisen arjen keskellä voisi olla haasteellisempaa löytää aikaa haastatteluille, kuin kirjoittaa omista kokemuksistaan omin sanoin silloin, kun itselle parhaiten sopii. Pyrin madaltamaan kirjoittamisen kynnystä siten, että kirjoitelman sai lähettää joko sähköpostiviestinä tai halutesaan liitetiedostona. Myös tekstin pituuden sai osallistuja itse määritellä.

Kirjoitelmaohjeistuksen (liitteet 1 ja 2) pyrin yksinkertaistamaan ja pitämään mahdollisimman lyhyenä. Ohjeistus sisältyi saatekirjeeseen, jossa kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteesta sekä siitä, että tutkimuksen tilaaja on Humanistinen ammattikorkeakoulu, jonka etsivän nuorisotyön täydennyskoulutuksen kehittämiseen tutkimus osallistuu.

Mikäli aikaa tutkimuksen toteuttamiseen olisi ollut enemmän, myös haastattelujen tekeminen olisi tullut kyseeseen. Tällä tavoin olisin voinut varmistua siitä, ettei aineistokatoa pääse tapahtumaan. Jos jotakin tekisin toisin, palaisin siihen hetkeen, jolloin

pohdin eri aineistonkeruuvaihtoehtoja ja valitsisin haastattelut ensisijaiseksi ja kirjoitelmat haastatteluja tukevaksi toissijaiseksi aineistoksi.

Tuomi ja Sarajärvi (2002) viittaavat laadullisen tutkimuksen pyrkimykseen paljastaa tutkimukseen liittyvä teoreettinen peruskuvio saturaation, eli aineiston kylläntymisen, avulla. Tällöin tietyn määrän aineistoa oletetaan tuottavan saman tuloksen sen jälkeen, kun tutkija on käsitellyt aineistoaan ja varmistunut, ettei uutta, tutkimusongelman kannalta olennaista tietoa enää synny. (Emt., 88–89.)

Tämän tutkimuksen kirjoitelma-aineistoa analysoimalla ei voida aineiston määrän takia pyrkiä saturaatioon, sillä kuusi kirjoitelmaa ei ole riittävä määrä pyrittäessä tutkitun tiedon yleistettävyyteen, puhumattakaan siitä, että päästäisiin tuloksiin, jossa voitaisiin tehdä koko ammattikunnan ammatillisuutta tai vuorovaikutusosaamista koskevia päätelmiä. Sen sijaan analyysi toteutetaan niiden kuuden vuorovaikutustilanteen kuvauksen näkökulmasta, jotka edustavat aineistoa. Pyrkimyksenä on tavoittaa, kuvata ja analysoida näiden yksilöllisten tarinoiden kautta työssä tarvittavaa vuorovaikutusosaamista sekä ammatillisuudesta esiin nousevia luonnehdintoja.

### 3.5 Kirjoitelma-aineiston analyysi sisällönanalyysin menetelmin

Käytettäessä yksityisiä dokumentteja eli kirjoitelmia tutkimusaineistona voidaan sisällönanalyysia käyttää väljänä teoreettisena viitekehyksenä. Tämän tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä tekemieni kuvausten ja niiden vastausten, joita olen pyrkinyt etsimään tutkimuskysymysten avulla, tulee olla yhtenäisiä aineistosta tekemieni päätelmien kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 88-95.)

Laadullisen aineiston sisällönanalyysi voidaan tehdä joko aineisto- tai teorialähtöisesti tai teoriaohjaavasti. Aineiston tarkoituksena on muodostaa sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Hajanaisestä aineistosta pyritään luomaan mielekästä, selkeää ja yhtenäistä informaatiota. Aineistolähtöinen eli induktiivinen aineisto analysoidaan kolmivaiheisen prosessin avulla, jonka vaihteita ovat aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi, eli teoreettisten käsitteiden luominen. (Emt., 110-111.)

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin lähtökohtana on, että käsitteitä yhdistelemällä saadaan vastaus tutkimustehtävään. Empiirisestä aineistosta edetään kohti käsitteellistä näkemystä liittyen tutkittavaan ilmiöön. Näin ollen empiirisen aineiston perusteella tutkimuksen tuloksena syntyy malli, käsitejärjestelmä, käsitteet tai aineistoa kuvaavat teemat, joista syntyneistä johtopäätöksistä tutkija pyrkii ymmärtämään tutkittaville merkityksellisiä asioita ja säilyttämään koko analyysivaiheen ajan ymmärryksen siitä, miten tutkittavat suhtautuvat tutkimuksen kohteena olevaan ilmiöön omasta näkökulmastaan. (Emt., 115.)

#### 4 ETSIVIEN NUORISOTYÖNTEKIJÖIDEN KIRJOITELMAT ANALYYSIN KOHTEENA

Fenomenografisessa menetelmässä tutkijan rooli on keskeinen. Hän tulkitsee havaintoja ja tutkittavan henkilön ajatuksia oman käsitte maailmansa kautta. Omien käsitystensä perusteella tutkija luo aineistosta merkitysluokkia, joita aineistossa itsessään ei objektiivisesti katsottuna ole. Tutkimuksen tulos on tutkijan näkökulma asiaan eikä tutkimuksella pyritä löytämään totuutta (Anttila 2006, 336).

Kirjoittamalla ihminen jäsentää ajatuksiaan. Kirjoittamalla voi myös kehittää itsetuntemustaan ja ammatillisuuttaan sekä peilata omia tuntemuksiaan ja kokemuksiaan. On eri asia lukea tuntemuksistaan paperille kirjoitettuna kuin käsitellä tunteitaan ja kokemuksiaan asioita pelkästään omien ajatustensa kautta tai keskustelemalla muiden kanssa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakastyössä koettujen vuorovaikutustilanteiden kuvauksien perusteella, millaisia vuorovaikutusosaamisen erityispiirteitä etsivät nuorisotyöntekijät nostavat esiin omaan työhönsä liittyvissä kirjoitelmissa. Vuorovaikutusosaamisen lisäksi kiinnostuksen kohteinani olivat se, miten etsivää nuorisotyötä tekevät ammattilaiset kuvailevat omaa ammatillista suhtautumistaan asiakkaan kanssa kokemaansa vuorovaikutustilanteeseen, millaisia tunteita heidän kokemansa vuorovaikutustilanteet herättivät ja kenen tai keiden kanssa ja miten he refleктоivat kokemiaan vuorovaikutustilanteita.

#### 4.1 Yleistä luonnehdintaa kirjoitelmien tekstisisällöstä

Etsivien nuorisotyöntekijöiden - käytettäköön heistä tästä lähtien lyhyempää nimitystä ”etsivien” - kirjoitelmissa kuuluu kirjoittajan kertojanaäni, hänen subjektiivinen kokemuksensa ja näkemyksensä asiakkaan kanssa koetusta vuorovaikutustilanteesta. Kaikissa kirjoitelmissa todetaan kyseessä olleen pikemminkin *vuorovaikutussuhteen* kuin yksittäisen tilanteen. Yksittäiset tilanteet ovat siis kuin tuokiokuvia pitkäkestoisemmasta prosessista, joka alkaa, jossa tapahtuu jotakin koskettavaa ja merkityksellistä ja joka loppuu joko yhteisestä sopimuksesta tai olosuhteiden muuttuessa. Vuorovaikutussuhde voi yllättää etsivän niin kestoaltaan kuin intensiteetiltään.

Vuorovaikutustilannetta ylläpidetään vastavuoroisuuden periaatteella. Vastavuoroisuutta puolestaan ylläpidetään verbaalisen viestinnän sekä non-verbaalisen viestinnän, kuten katsekontaktin, eleiden, ilmeiden ja asentojen keinoin tai valitsemalla vuorovaikutuskeinoksi hiljaisuuden. Useammasta kirjoitelmasta käy ilmi, että etsivä valmistautuu omaan seuraavaan siirtoonsa havainnoimalla erityisesti asiakkaan sanatonta viestintää, mutta tarttuu tarvittaessa myös asiakkaan tarjoamiin tilaisuuksiin muuttaa käynnissä olevan keskustelun suuntaa tai vaikuttaa vuorovaikutustilanteen tunnelmaan, kuten seuraavasta sitaatista ilmenee:

Aloite keskustelunaiheen vaihtamisesta tuli asiakkaalta, mutta minä työntekijänä hyödynsin sen. (A4)

Etsivien kirjoittamat tekstit ovat pääosin yleiskielisiä, mutta ne sisältävät murre- tai puhekielisiä ilmaisuja. Asiakkaiden käyttämiä merkityksellisiä ilmaisuja on lainattu teksteihin sanasta sanaan. Vuorovaikutustilanteissa kokemiaan tunteita tai niiden herättämiä ajatuksia etsivät tehostavat tekstissä ajatusviivoin, kysymysmerkein, huutomerkkein ja kolmen pisteen (...) avulla.

Kirjoitelmaohjeistuksessa esitettyihin apukysymyksiin etsivät olivat vastanneet joko suoraan tai vastauksia oli löydettävissä tekstistä sisäänkirjoitettuna. Käsittelin tekstejä kuitenkin samalla tavalla riippumatta siitä, sisälsivätkö ne suoria vastauksia kysymyksiini vai eivät.

## 4.2 Analyysin lähtökohtia

Aineiston pelkistämismuutoksessa tarkoituksena on karsia tässä tapauksessa käsitellyssä olevista kirjoitelmateksteistä epäolennainen tieto pois. Kyseessä on aineiston koodaaminen, jolla aineistossa esiintyvät olennaiset ilmaukset saadaan esiin. Pelkistäminen voidaan toteuttaa niin, että auki kirjoitetusta aineistosta etsitään tutkimuskysymysten avulla ilmaisuja, jotka ”vastaavat” tutkimuskysymyksiin. Ennen analyysin toteuttamista on määriteltävä analyysiyksikkö eli yksittäinen sana tai lause, lauseen osa tai ajatuskokonaisuus, joita aineistosta aletaan etsiä järjestelmällisesti. (Tuomi & Sarajarvi 2002, 111-112.)

Käytyäni jokaisen analyysin kohteena olevan kirjoitelman lause lauseelta läpi yhä uudelleen ja uudelleen, aineistosta alkoi nousta esiin otsikkotasoisia teemoja, joiden alle kontekstistaan irrotetut lauseet järjestäytyivät. Aihepiirit, joita otsikot kuvasivat, muotoutuivat sekä tutkimuskysymysten että kirjoitelmaohjeistuksessa esittämieni kysymysten pohjalta. Analyysiyksiköksi muodostui ajatuskokonaisuus, koska vuorovaikutustilannetta kuvaillaan ja selitetään kokonaisin lausein, joilla ilmaistaan kokemuksia, näkemyksiä, ajatuksia ja tunteita. Ei siis tuntunut tarkoituksenmukaiselta pilkkoa aineistoa pienempiin osiin.

Kirjoitelmissa kuvattujen asiakkaiden anonymiteetin säilyttämiseksi ja huomioni suuntaamiseksi varsinaiseen tutkimuskohteeseen eli vuorovaikutustilanteissa koettuihin ilmiöihin, rajasin analyysiyksiköistä pois ilmaisut, joissa kuvaillaan asiakkaiden henkilökohtaisia ominaisuuksia, heidän elämäntilannettaan tai jotka sisältävät suoria lainauksia heidän puheestaan.

Tekstien järjestelyä ja niiden erittelyä helpottaakseni kaikki otsikkotasolla syntyneet luokat ja niihin sopivat lauseet saivat aluksi teemaväriä. Alkuperäisilmauksista muodostuivat otsikkoluokat A-G, jotka sisältävät yhteensä 90 tutkimuskysymysten kannalta olennaista ilmaisua. Tutkimusraportissa käytettyjen alkuperäisten lainausten eli kirjoittajien teksteistä poimittujen sitaattien perään on merkitty kyseinen luokkatunnus.



ALKUPERÄISILMAUKSET/LUOKKA	SELITE
<b>ILMAISUT A1- A13</b>	Ammatillista orientaatiota kuvaavat ilmaisut
<b>ILMAISUT B14-B21</b>	Oman persoonan hyödyntämistä kuvaavat ilmaisut
<b>ILMAISUT C22-31</b>	Vuorovaikutusosaamista kuvaavat ilmaisut
<b>ILMAISUT D32-46</b>	Ilmaisut, jotka kuvaavat etsivän vuorovaikutustilanteessa kokemia tunteita
<b>ILMAISUT E47-61</b>	Vuorovaikutustilanteen merkityksellisyttä kuvaavat ilmaisut
<b>ILMAISUT F62-83</b>	Ilmaisut, jotka kuvaavat kollegiaalista jakamista työparin, esimiehen tai yhteistyökumppanin kanssa / Ilmaisut, jotka liittyvät työssä jaksamiseen
<b>ILMAISUT G84-90</b>	Ilmaisut, jotka liittyvät etsivien työstään tekemiin huomioihin tai työhön liittyviin yhteiskunnallisiin näkemyksiin

Kuva 2. Luokat A-G nimettyinä otsikoiden mukaan

#### 4.3 Aineiston ryhmittely, luokittelu ja käsitteellistäminen

Aineiston klusterointi- eli ryhmittelyvaiheessa aikaisemmin koodatut ilmaukset käydään läpi tarkasti ja niistä etsitään samankaltaisuuksia ja / tai eroavaisuuksia. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet yhdistetään luokaksi ja nimetään luokkaa kuvaavalla käsitteellä. Luokkia voivat olla esimerkiksi tutkittavan ilmiön ominaisuudet, piirteet tai siihen liittyvät käsitykset. Ryhmitellyt käsitteet voidaan nimetä alaluokiksi ja alaluokkia ryhmitellään edelleen, jotta muodostuu pääluokkia, joita yhdistetään yhdistävien luokkien avulla. Teoreettisten käsitteiden muodostaminen aineistosta tapahtuu abstrahoinnin, eli käsitteellistämisen keinoin. Tällöin jäsennetään tutkimuksen kannalta olennaista tietoa eli jatketaan luokitusten yhdistelemistä niin kauan, kuin se on mahdollista aineiston sisällön kannalta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 112-114.)

Aineistonkäsitteelyprosessi jatkui seuraavalla tavalla: verratessani otsikkoluokkien sisältämiä alkuperäisilmaisuja toisiinsa siinä kokonaiskuvassa, jossa ne esiintyivät järjestettyinä ja sanatarkkoina lainauksina, aloin tematisoida alkuperäisilmaisuja löytääkseni niille pelkistetyn muodon. Pyrin siis muodostamaan selittäviä lauseita, jotka sisäl-

täisivät olennaisen aineksen jokaisesta ilmaisuluokasta. Jatkaessani ryhmittelyä muodostui alaluokkia, yläluokkia ja lopulta neljä pääluokkaa, joita yhdistäväksi luokaksi muodostui koko aineistolle otsikon antava luokka Etsivä nuorisotyö professiona. Luvuissa 5 ja 6 avaan nämä käsitteelliselle tasolle ryhmitellyt luokat ja jäsennän sekä teoreettisesti että aineistoon pohjautuen, millaisiin päätelmiin ja työn kehittämiskehdo-  
tuksiin tämä tutkimusprosessi on minut johdattanut.

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA	P R O F E S S I O
Etsivä valitsee vuorovaikutusstrategiansa ja kohtaamisen tapansa tietoisesti. Asiakasohjaus on tulevaisuussuuntautunutta ja asiakkaan elämään liittyvien riskien tunnistamiseen pyrkivää.	Vuorovaikutusosaaminen ja ammatillisuus	<b>Ammatillinen orientaatio</b>	
Asiakkaan antama palaute tai osoittama luottamus on osoitus toimivasta vuorovaikutussuhteesta.			
Oman persoonan hyödyntäminen: ikä, elämäkokemus, omana itsenä toimiminen.	Persoona työvälineenä	<b>Ammatillinen persoona</b>	
Etsivä kokee työssään sekä myönteisiä, että ristiriitaisia tunteita. Vuorovaikutustilanteen merkityksellisyys muodostuu asiakkaan kanssa koetusta yhteydestä ja moniulotteisesta vuorovaikutuksesta.	Asiakkaan ja omien tunteiden hyväksyminen Humanistinen /holistinen ihmiskäsitys	<b>Ammatillinen inhimillisyys</b>	
Kollegiaalista jakamista pidetään tärkeänä. Työssä jaksamista tukevat työparin tai työyhteisön osoittama tuki, työnohjaus ja vuorovaikutus asiakkaiden kanssa.	Yksilötyötä, jota yhteisö tukee	<b>Ammatillinen osallisuus yhteisössä</b>	

Kuva 3. Etsivä nuorisotyö professiona.

## 5 VUOROVAIKUTUSTILANNE ETSIVÄN NUORISOTYÖNTEKIJÄN KOKEMANA

Kokonaisuus on vuorovaikutusta eikä aina synny edellä mainittua lopputulosta vaikka työntekijä toimisi parhaalla sensitiivisyydellä, ammattitaidolla (G89)

Osa kirjoitelma-aineistossa subjektina toimineista etsivistä nuorisotyöntekijöistä käytti vuorovaikutustilanteessa itsestään sanaa ”ammattilainen” ja toiset sanaa ”ohjaaja” ku-

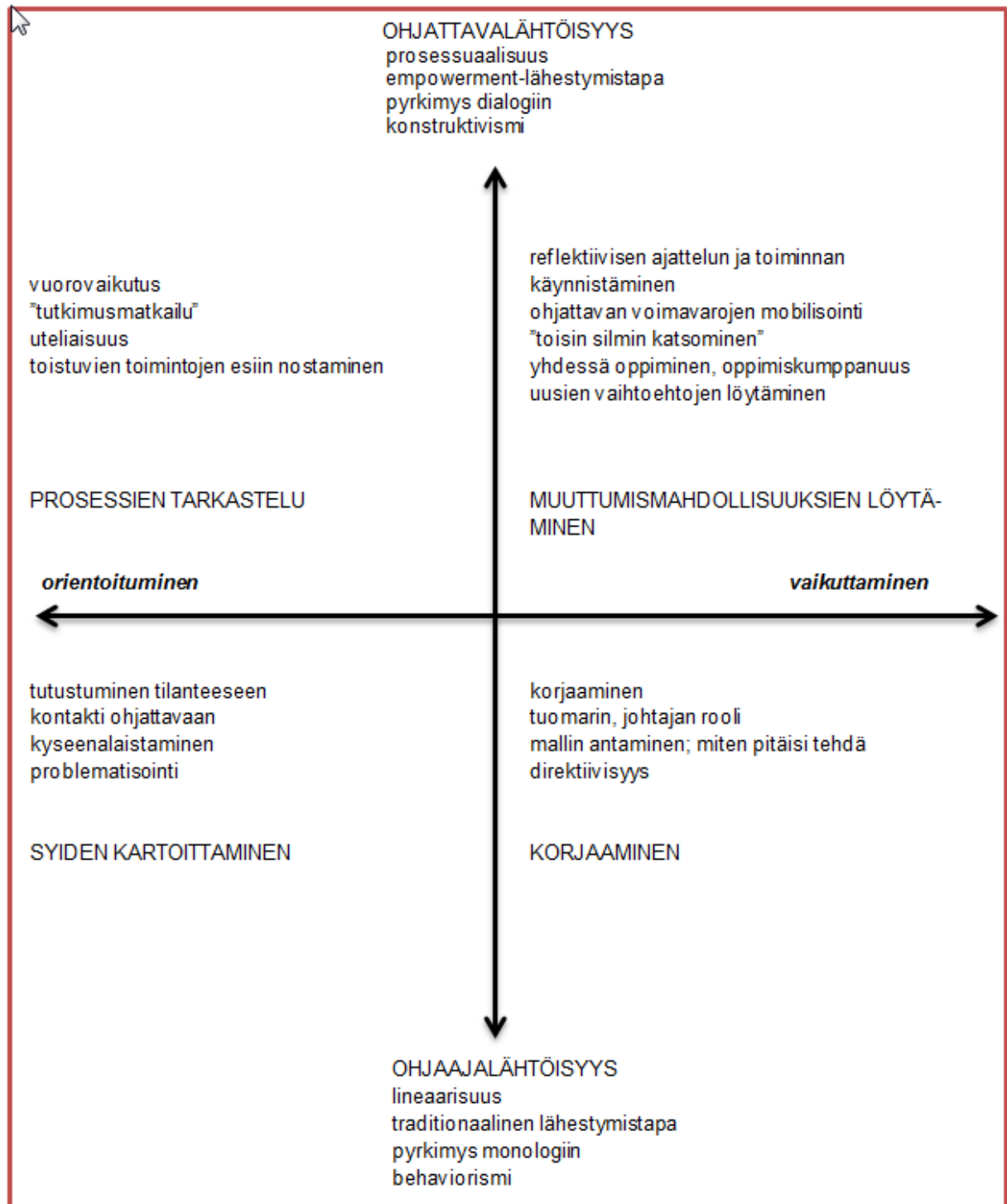
vatessaan omaa toimijuuttaan suhteessa asiakkaaseen. Vuorovaikutustilanne asiakkaan kanssa onkin usein ohjaustilanne, missä etsivän on luontevaa toimia ohjaajan roolissa. Mikäli etsivän ammatti-identiteettiä määrittelee erityisesti hänen taustansa nuoriso-ohjaajana, on ”ohjaaja”-sanankäyttö myös tällöin luontevaa.

Se, miten etsivä nuorisotyöntekijä orientoituu asiakkaan ohjausprosessiin, riippuu hänen ohjauskäsityksestään. Vänskä ym. (2011) puhuvat ohjaustilanteesta oppimiskumppanuutena, jolloin ohjaus etenee asiakas-ohjattavan ja asiantuntija-ohjaajan yhdessä oppimisen ja yhdessä jakamisen tapahtumaketjuna. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja työntekijä tukee asiakasta näkemään itsensä omien ratkaisujensa tekijänä ja omaan elämäänsä vaikuttavana, itseohjautuvana henkilönä. Ohjaajalta tämä vaatii sen tiedostamista, millaisiin käsityksiin oppimisesta, tiedosta ja ihmisestä hänen ohjaustoimintansa perustuu. Ohjaajan ja ohjattavan yhteisen kielen ja käsitteiden löytymistä tukee se, että ohjaaja tarkistaa niitä tulkintoja, joita hän on tehnyt ohjattavan puheesta, esimerkiksi kysymällä, ymmärtääkö hän asian asiakkaan tarkoittamalla tavalla. (Emt., 69-70.)

Oppimiskumppanuudesta puhuttaessa voidaan erotella myös dialogiin pyrkivä ohjaustapa, jossa keskustelutilanne alkaa ohjaajan ja ohjattavan vuoropuheluna. Ohjaaja suuntaa vuorovaikutustaan siten, että asiakas tuntee saavansa kannustusta tuoda esiin oman kertomuksensa tavastaan olla ja toimia suhteessa käsiteltävään ongelmaan tai ilmiöön. Kysyen, keskustellen, kyseenalaistaen ja problematisoiden asiakkaan esiin tuomaa ongelmaa ohjaaja tukee asiakasta jäsentämään omaa ajatteluaan ja nimeämään omaa toimintaansa. Ohjauksen edetessä johtaa prosessiin, jossa asiakas tulee tietoiseksi tavastaan toimia omassa elämänkontekstissaan. Puhumalla asiakas muodostaa uusia merkityksiä asioille ja tapahtumille, vaikkakin asioiden tietoista prosessointia tarvitaan siinä vaiheessa, kun yhdessä pohditaan ja arvioidaan, onko aikaisempi toiminta asiakkaan elämässä ollut hänen näkökulmastaan toivottua tai onnistunutta. Tällainen reflektioiva lähestymistapa auttaa asiakasta pohtimaan myös sitä, millä tavalla toimintaa tulisi muuttaa ja millaisen toimintatapa olisi aiempaa rakentavampi, jotta haluttu muutos toteutuisi. (Emt., 70.)

Ohjaajan orientoituessa ohjattavan elämäntilanteeseen, voi hän valita ohjaaja- eli asiantuntijalähtöisen lähestymistavan, jolloin ohjaaja tuo esiin omat tulkintansa ja havaintonsa asiakkaan arjesta. Toisessa, ohjattavalähtöisessä lähestymistavassa asiakas muodostaa merkityksiä omalle toimintatavalleen ja tekee siitä tulkintoja selittäen, pohdiskellen ja kyseenalaistaen toimintaansa. Tällöin tavoitteena on asiakkaan kuulluksi tuleminen, hänelle tilan antaminen ja mahdollisuus hänen kysymystensä, kokemustensa, ajatusten ja tunteidensa sekä tietojensa esiin tuomiseen. Samalla hyväksytään asiakkaan tapa olla arjessa ja hänen tapansa toimia. Tämän muuttumismahdollisuutta tarjoavan ohjaustyylin valinneen ohjaajan toiminta tukee ohjattavan itsenäisyyttä ja ohjattavan kykyä löytää itselleen mielekkäitä vaihtoehtoja sekä asettaa ohjattavan päätöksentekijän ja toimijan rooliin. (Vänskä ym. 2011, 71–73.)

Tästä lähestymistavasta, jolla siis pyritään dialogiin, käytetään nimitystä empowerment- tai voimaannuttamis-lähestymistapa, joka edellyttää, että ohjaajan käsitys ohjauksesta on konstruktivistinen, ohjattavan omaa aktiivisuutta ja oppimista korostava. Korjaavan ohjauksen, jossa ohjaaja toimii tietojen, neuvojen ja malleja tarjoavien, valintaa tukevien tilanteiden, joiden ohjattava on elämässään tavalla tai toisella ”umpikujassa” eikä pysty näkemään tilannettaan, löytämään mielekkäitä vaihtoehtoja tai toisella tavalla toimimisen tapoja. Tällöin ohjaaja pyrkii korjaamaan ohjattavan ajattelua ja toimintaa antamalla oman osaamisensa näkökulmasta toimivia neuvoja tai ehdottaa vaihtoehtoisia toimintatapoja. (Emt., 71–73).



Kuva 4. Ohjaajan orientoituminen ohjauskeskusteluun (Vänskä 2003, vrt. Rantanen 1992. Teoksessa Vänskä, ym. 2011, 71)

Ajatellen työpariasetelmaa etsivässä nuorisotyössä, on täysin mahdollista, että kummallakin työparin osapuolista on erilainen orientaatio suhteessa asiakkaisiin. Ohjaaja neuvonta tai opetustyössä työkokemustaan kartuttanut henkilö suhtautuu ohjaami-

seen usein korjaavaa ohjausta muistuttavalla tavalla riippumatta siitä, millainen ihmis-käsitys hänellä on tai miten hän on mieltänyt etsivässä työssä tarvittavan orientaation. Hän saattaa toimia omasta mielestään täysin oikein ja asiakkaan tarpeita vastaavalla tavalla ja hänen näkökulmastaan katsottuna näin onkin. Haastavan etsivän nuorisotyön asiakasainesta ajatellen tästä lähestymistavasta tekee se, että se poistaa asiak-kailta toimijuuden ja aiheuttaa ikään kuin riippuvuuden asiantuntijan näkemyksistä suh-teessa siihen, mitä asiakkaiden tulisi elämässään tehdä. Asiakkaissa, jotka vastusta-vat ulkoapäin annettuja ohjeiden noudattamista, tällainen lähestymistapa herättää myös auktoriteettivastaisuutta.

Ohjaajan, jonka on luontevaa valita edellä mainittu ohjaustapa saattaa olla vaikea ym-märtää työparinsa tapaa orientoitua asiakkaaseen siten, että asiakas on oman elä-mänsä asiantuntija kaikista niistä vääristä valinnoista huolimatta, jotka näyttävät joh-taneen ongelmien kasautumiseen. Kyynisesti ajatteleva työntekijä voisikin hahmottaa asian siten, että asiakas ei ehkä tarvitsisikaan kattavaa auttajaverkostoa ympärilleen, mikäli hän lähtökohtaisesti ymmärtäisi mikä hänen elämässään on mennyt vikaan ja mikä hänen oma roolinsa on ollut tapahtumien kulussa.

Tässä piilee muuttumismahdollisuutta tukevan ohjausorientaation valinneen ohjaajan roolin kaksoismerkitys: ohjaaja ei voi tehdä päätöksiä ohjattavan puolesta, mutta hä-nen on tehtävä muutoksen mahdollisuus asiakkaalle näkyväksi. Asiakkaan on itse to-teutettava muutos, kunhan hän on kokenut tulleen kuulluksi ja hylännyt ”ajopuuteo-rian”, jonka mukaan millekään ei voi elämässä mitään, asiat vain tapahtuvat. Toki ulospäin muuttumismahdollisuutta tukeva ohjaus saattaakin näyttää siltä, että asiak-kaan asiat eivät edisty, jos viikko tai kuukausi toisensa perään asiakas tapaa etsivää nuorisotyöntekijää eikä todisteita merkittävästä elämänmuutoksesta ole näkyvissä.

Toisin sanoen, asiakasta ei voida sormia napsauttamalla siirtää siihen tilastoon, jossa näkyvät nuorisotyöttömyyden pieneneminen tai koulupudokkuuden väheneminen. Mutta eikö edes sillä ole merkitystä, mikäli etsivän työn prosessissa päästään siihen, ettei asiakas tule myöskään näkymään itsemurhatilastoissa tai hänen tulevat lapsensa välttyvät lastensuojelun asiakkuudelta? Loppujen lopuksi ihmisen elämässä on kysy-mys kokonaisuudesta.

## 5.1 Vuorovaikutustilanne ammatillisen orientaation näkökulmasta

Etsivä nuorisotyö on asiantuntijatyötä. Asiantuntijuus sisältää paitsi teoreettisen osaamisen ja käytännön kokemuksen, myös ammattietiikan, joka taas sisältää kyvyn olla tietoinen omista eettisistä valinnoistaan ja siitä mihin ne perustuvat. Ammatillinen toiminta, tai ammatillisuus, pitävät sisällään näkemyksen omasta ihmiskäsityksestä ja siitä, millaisiin arvoihin yksilö pohjaa ammatillisuutensa. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 35.)

Arvoista puhuttaessa on tarpeen puhua myös motivaatiotekijöistä ja asenteesta. Etsivässä nuorisotyössä työntekijän asenteen tulee näkyä hänen toiminnassaan ja asenteella viestitetään, että ihminen kohdataan täysivaltaisena ja häntä kunnioitetaan. Kunnioittaminen tässä yhteydessä tarkoittaa myös sen hyväksymistä, että kaikista kohtaamisista ei synny kontaktia. On kuitenkin tärkeää, että etsivä viestii kohtaamalleen ihmiselle, että asiaan voidaan aina palata, jos mieli muuttuu. Mikäli kontakti sitten syntyy, luottamuksellisen ja henkilökohtaisen suhteen ylläpitämistä jatketaan koko asiakkuuden säilymisen ajan. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 77.)

Ammatillisen orientaation näkökulmasta kirjoitelmissa nousivat esiin erityisesti se, miten tärkeänä kirjoittajat pitävät asiakkaan luottamuksen osoituksia ja että he ovat valmiita työskentelemään luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen eteen:

Luottamuksen, yhteyden saaminen vaatii aina ensi silmäyksestä alkaen tilannetajua lähteä oikeaa polkua nuoren luo askelmerkkejä koko ajan tarkastaen ja korjaten (A2)

Etsivänä nuorisotyöntekijänä haluan luoda sellaisen kontaktin ja vuorovaikutuksen nuorien kanssa, missä he kokevat alusta alkaen luottamusta, avoimuutta ja turvallisuutta (A6)

Vaikka painotan tässä kepeyttä ja lämpöä, on kaiken perustuttava myös rehellisyyteen, faktojen esille tuontiin ja ikävistäkin asioista puhumiseen mutta sen aika on vasta kun perusta on rakennettu (A7)

Ohjauskeskustelu alkaa ohjattavan elämänkontekstiin orientoitumisella. Ohjaaja tutustuu ohjattavan käyttämään kieleen ja hänen tapaansa kuvata arkeaan ja toimintaansa siinä. Ohjaaja kuuntelee ohjattavan kertomusta eli hänen esiin nostamiaan teemoja ja

näkökulmia ja samalla ohjaajan omana tavoitteena on omaa ymmärrystään asiakkaan tilanteesta lisäämällä lisätä myös ajatuksellisia ja menetelmällisiä välineitä ohjaukseensa. (Vänskä ym. 2011, 72.)

Kirjoitelmista kävi ilmi myös se, että joskus asiakkaan tarve kertoa asioistaan jo vuorovaikutussuhteen alussa voi yllättää:

Tämä ei ollut urallani ainoa hetki, jossa minulle kerrotaan lyhyen kontaktin jälkeen hyvin avoimesti asioistaan (C22)

En itse osannut odottaa, että lyhyen ohjauskontaktin aikana nuori olisi näin avoimesti purkanut kokemuksiaan ja tunteitaan minulle (E50)

Seuraava sitaatti kuvaa tietoista lähestymistavan valintaa, jolla asetutaan vuorovaikutustilanteeseen asiakkaan kanssa:

Työssäni tässä kohtaa koen tärkeäksi ratkaista lähestymistavan -- aloitin hieman hössötäytyyllä (C24)

Etsivän on asiakkaan tarinaa kuunnellessaan pidettävä mielessä hänen tilanteestaan saamansa kokonaiskuva ja pohdittava samanaikaisesti niitä ohjaamisen ja kohtaamisen tapoja, joilla jatkaa vuorovaikutussuhdetta. Ohjauksen on siis jatkuttava tulevaisuussuuntautuneesti ja siten, että etsivä kokee hahmottavansa myös ne riskit, jotka asiakkaan elämään liittyy. Riskien arviointiin liittyviä asioita ovat esimerkiksi asiakkaan kertomien menneiden elämäntapahtumien vaikutus hänen nykyiseen elämäntilanteeseensa. Erityisesti sillä, millaisia haittavaikutuksia asiakas itse arvioi olevan niillä asioilla, jotka hän kokee arkeaan häiritsevinä, on merkitystä. Yksittäiset vuorovaikutustilanteet voivat siis olla hyvin informatiivisia ja avata etsivälle asiakkaan elämäntilannetta. Seuraavat sitaatit kuvaavat sitä pohdintaa, jota etsivät ovat kuvanneet käyneensä läpi vuorovaikutustilanteen aikana ja sen edetessä:

Kuinka tukea nuorta niin, että hän saisi käytyä koulun loppuun (A10)

Hetki kirkasti myös kuvaa nuoren kokonaistilanteesta, sekä niistä riskeistä, joita hänen elämänsä liittyy (A13)



Rakentava ja eteenpäin katsova ajattelu jää näissä tilanteissa ohjaajalle (A11)

Minun on myös nähtävä tunnemyrskyissä toivon kipinät ja mahdollisuudet (A12)

Vänskä ym. (2011) korostavat, että keskustelussa painopiste on tavoitteissa ja tavoitteita tukevissa arjen tapahtumissa. Asiakkaan omia kykyjä, taitoja ja osaamista pyritään hyödyntämään tavoitteen saavuttamisessa. Niillä on merkitystä myös motivaation ja toiveikkuuden ylläpitämisen näkökulmasta, sillä ratkaisut löytyvät voimavarojen tiedostamisen kautta. On muistettava kiinnittää huomiota myös ongelmatodellisuuden rinnalla esiintyviin pieniin hyviin hetkiin ja onnistumisiin, otettava edistysaskeleet huomioon sekä tiedostettava, että kaikki elämäntilanteissa esiintyvät ongelmat eivät ole ratkaistavissa. On siis löydettävä vaihtoehtoisia tapoja kiertää haasteet ja etsiä elämäniloa ja mielekkyyttä tuottavia asioita. (Emt.,82-83.)

Tätä kuvataan myös seuraavissa sitaateissa:

Vaikka jotain työnteon ja koulutuksen asioita ”tylytämme” asiakkaille, koemme, että jokaisen tapaamisen jälkeen nuoren tulee lähteä tapaamisesta keventyneenä, itsensä arvokkaaksi tuntien (G86)

Meillä on mahdollisuus kohdata ja uskoa nuoreen kaikkine virheineen ja unelmineen. (G87)

## 5.2 Vuorovaikutustilanne ammatillisen persoonan näkökulmasta

Etsivä nuorisotyöntekijä on kontaktiton ammattilainen, mutta samalla hänen on oltava aito ja vilpitön sekä tosissaan sitoutunut työhönsä, sillä välinpitämättömyys ja pinnallisuus heijastuvat asiakkaalle. Se, mikä kuitenkin on tärkeintä pitää mielessä on ,että etsivä nuorisotyöntekijä on töissä. Astuminen toisen ihmisen elämään ja asettuminen vuorovaikutukseen hänen kanssaan edellyttää oman persoonan suojelemista.(Kaarti-nen-Koutaniemi 2012, 40.)

Seikka, mihin liittyen kirjoitelmissa kuvailtiin vastakkaisia lähestymistapoja tai suhtautumista, oli asiakkaan lähestyminen nimenomaan fyysisen kontaktin näkökulmasta:

Yleensä en kuitenkaan kosketa asiakkaitani fyysisesti lainkaan (A3)

Edellä mainittu sitaatti on osuva kuvaus siitä, miten itsekkin suhtaudun koskettamiseen asiakastyössä: fyysisessä koskettamisessa menee raja minun ja asiakkaan välillä, ellei kättelyä oteta huomioon. Erään etsivän esittämä näkemys sai minut kuitenkin pohtimaan asiaa toisestakin näkökulmasta, hän nimittäin totesi kirjoitelmassaan seuraavasti:

Asiakas hieman hämmentyi, mutta antoi luvan ja halusin häntä hyvin nopeasti, koska olimme hänen epämukavuusalueellaan -- sitäkin muuria halusin hieman murtaa, kun hetki oli sopiva (A1)

Yllä oleva esimerkki osoittaa, että kosketuksella voi olla pedagogistakin merkitystä. Etsivä on ensin pyytänyt luvan koskettamiseen ja sen saatuaan halannut asiakasta, vaikka tiesi tämän olevan epämukavuusalueellaan. Etsivä kuvailee halunneensa sopivan hetken tullen "murtaa tuota muuria" eli totuttaa toista ihmistä koskettamiseen. Näkökulma, mitä ei tule usein ajatelleeksi, on asiakkaan tarve kosketukselle. Onhan voinut kulua vuosia siitä, kun toinen ihminen kosketti häntä miellyttävällä tavalla. Monen kaltoin kohdellun ihmisen kokemus kosketuksesta voi olla pelkästään negatiivisten mielikuvien ja tunteiden, kuten pelon ja kivun, värittämää.

Toisesta sitaatista käy ilmi, että koskettaminen on hyvin tilannesidonnaista. Oikealla hetkellä ja oikealla tavalla koskettaminen voi rauhoittaa, tuoda turvallisuutta ja laukaista tilanteen:

Nousin pari askelmaa ylemmäs, laskin käden hänen olkapäälleen. Pidin itseni vielä kynnyksen ulkopuolella -- tuossa hetkessä oli niin suuri kohtaaminen -- Annoin käden vain olla siinä jonkun aikaa ( C31)

Vuorovaikutustilanteissa toimitaan usein intuition pohjalta ja joudutaan toisinaan tekemään nopeatkin ratkaisuja, joiden seurauksista ei voi olla täysin varma. Se, miten oman persoonan suojeleminen toteutuu vuorovaikutustilanteissa, ei ole yksiselitteistä. Ammattilaisena työntekijän on itse tiedettävä, millaisen mallin mukaan on valmis toimimaan. Onko siis valmis tarvittaessa koskettamaan itselleen vierasta ihmistä, astumaan hänen reviirilleen vai onko se täysin poissuljettua? Entä jos työntekijänä arvioi tilanteen

väärin ja rauhoittavaksi tarkoitettu kosketus vaikuttaa asiakkaaseen negatiivisella tavalla, valmistaa häntä uuteen hyökkäykseen? Tai jos kosketuksessa aloitteentekijänä onkin asiakas, miten työntekijänä suhtautuisi siihen?

Lisäksi eräs ammatillisen vuorovaikutuksen näkökulmista, jonka etsivät nuorisotyöntekijät nostivat kirjoitelmissaan esiin, oli suhtautuminen työntekijänä omasta itsestään kertomiseen ja omaan persoonaan liittyvien piirteiden hyödyntämiseen vuorovaikutuksessa.

Mitä enemmän on oma itsensä ja tekee työtään omalla persoonallaan, niin sitä paremmin saan nuoren luottamaan itseeni (B17)

Minulla on tapana olla aika avoin omasta elämästäni, mikäli se nuoria kiinnostaa (B18)

Minua ei häiritse kertoa omia asioitani heille: koen enemmän, että monta kertaa se on auttanut luottamuksen syntymistä (B19)

Heidät (nuoret) saa nauramaan kohdistamalla vitsejä minun omaan persoonaani (B20)

Kirjoitelmissa omasta itsestä kertomista pidettiin myönteisenä asiana, joskin asiasta maininneet korostivat kyseessä olevan tietoisien valinnan. Haluttiin myös varmistua siitä, että etsivän oman persoonan ja yksityisyyden suojeleminen tapahtuu vuorovaikutustilanteissa siten, ettei asiakas menetä kasvojaan. Etsivä ei siis torju asiakasta niissäkään tilanteissa, joissa keskustelu sivuaa liian henkilökohtaisia asioita:

Olen sen valinnan (omasta itsestä kertominen asiakkaalle) tietoisesti tehnyt (A8)

Tietystikään en itsestäni kaikkea kerro, mutta en halua antaa sellaista vaikutelmaa, etten halua jostain asiasta puhua, vaan pyrin vaihtamaan aiheen vaivihkaa (A9)

Muuttuvissa, haasteellisissa vuorovaikutustilanteissa etsivän nuorisotyöntekijän ammatilliselta persoonalta vaaditaan tiettyä kypsyyttä. Räsänen (2002) kuvailee kypsää ihmistä seuraavasti: kypsyyks on tila, jossa ihminen on täysin vastuussa itsestään ja hallitsee itsensä, pystyy jäsentämään ympäristöään ja suhtautumaan siihen etevästi ja

tarkasti. Koska kypsä ihminen kykenee viestimään tehokkaasti, hän pystyy selvittämään ristiriitoja, ratkaisemaan ongelmia ja tekemään kompromisseja. Kypsän ihmisen vuorovaikutusosaaminen koostuu selkeästä itseilmaisusta, omien tunteiden ja ajatusten tiedostamisesta sekä oman ja toisten erillisyyden hyväksymisestä. Kypsä ihminen ei myöskään näe muiden ainutkertaisuutta uhkana itselleen, vaan näkee erilaisuudessa mahdollisuuden oppia uutta. Kaiken kaikkiaan kypsä ihminen suhtautuu ihmisiin ja tilanteisiin kuten ne todellisuudessa ovat, eikä kuten hän toivoisi tai odottaisi ihmisten tai asioiden olevan. (Emt., 143-144.)

### 5.3 Vuorovaikutustilanne ammatillisen inhimillisyyden näkökulmasta

Etsivä nuorisotyöntekijä on vuorovaikutustilanteen tai –suhteen toinen osapuoli, vuorovaikutustilanne asiakkaan kanssa vaikuttaa häneen monin eri tavoin. Ammatillista työtä tekee persoona, joka on ammattiroolinsa takana yhtä keskeneräinen ihminen vahvuuksineen ja heikkouksineen kuin kuka tahansa muukin. Vaativan ihmissuhdetyön vastapainona korostetaan aina olevan tarpeen erottaa työ- ja vapaa-aika toisistaan, panostaa harrastuksiin ja viettää tasapainoista, itselle mielekästä elämää, jossa suhteet omiin läheisiin ovat kunnossa.

Ihmissuhdetyön ammatilainenkaan ei ole suojassa omaa elämää koettelevilta vastoinkäymisiltä ja kriiseiltä: jotakin sellaista odottamatonta ja tunnetasolla hyvin haavoittavaa voi tapahtua, mikä sekoittaa elämän tasapainon. Yhtäkkiä henkilökohtaisessa elämässä koetut tunteet, jotka ammatillisessa roolissa on pystynyt ennen tapahtunutta kriisiä erottelemaan työssä kokemastaan tunnekuormituksesta, ovat kuin yhtä ja samaa massaa. Tällöin on ymmärrettävä astua hetkeksi syrjään ja pyrittävä käsittelemään ja jäsentämään itselle tapahtuneet asiat ja raskaat tunteet omana itsenään, ilman ammattiroolin paineita, joko läheisten tai ammattiavun turvin. Työstä on voitava ottaa aikalisä ja keskittyttävä kokoamaan omat voimavarat ennen kuin työssä voi jatkaa.

Mikäli työyhteisössä ei kuitenkaan ymmärretä tätä vastuuta, mikä työntekijöillä on omasta jaksamisestaan, voivat työyhteisön jäsenet joutua mahdottomalta tuntuvaan tilanteeseen. Yhteisön ja erityisesti esimiehen vastuulla on antaa lupa toipua kriiseistä

rauhassa ilman paineita siitä, että kriisin kokenut työntekijä joutuu sairauslomallaankin pohtimaan, kuinka työyhteisössä selviydytään ilman häntä.

Vaikka yksittäisen työntekijän hetkellinen poissaolo järkyttäisikin työyhteisön tasapainoa, on esimiehen tehtävä pitää huolta siitä, ettei poissaolijaa kaiken hänelle tapahtuneen jälkeen etenäkään syyllistetä tilanteesta. Luottamuksellisia vuorovaikutussuhteita asiakkaiden kanssa ei voida delegoida kenellekään toiselle työntekijälle, mutta erilaisia keinoja tilanteiden ratkaisemiseksi on kuitenkin olemassa. On eettisesti arveluttavaa, jos esimerkiksi äkillisesti läheisensä menettänyt työntekijä joutuu hautajaisjärjestelyjen keskellä kannattelemaan asiakkaitaan ja vastailemaan työpuheluihin, koska työyhteisössä ollaan niin ylikuormittuneita, että ei pystytä näkemään, mitä tällaisessa tilanteessa on tehtävissä.

#### Tunteet osana etsivän työtä

Ohjaajana minun on kuitenkin pysyttävä kasassa ja osoitettava nuorelle, että tunteet ovat sallittuja ja niiden kanssa voi elää, mutta etten itse järkyty niistä (C27)

Kyky ymmärtää tunteita ja niiden merkitystä vuorovaikutuksessa syntyy, kun ihminen hyväksyy tunteiden tosiasiallisen olemassaolon. Jotta tunteet voisi löytää ja kohdata, on suostuttava tuntemaan niitä. Tunteiden hyväksyminen liittyy myös itsetuntemukseen ja sitä kautta vuorovaikutukseen muiden kanssa. Vasta kun tuntee hyvin itsensä, pystyy onnistuneesti toimimaan muiden kanssa. (Isokorpi 2004, 26.)

Ammattityössä tärkeimmät tunteet ihmisten välillä ovat välittämisen ja hyväksytyksi tulemisen kokemukset. Ammattihenkilö ei voi katkaista vuorovaikutusta henkilökohtaisista syistä, hetken mielijohteesta tai siksi, että toinen ihminen ärsyttää. Kiesiläinen (1998) kirjoittaa, että ammattilaisen tulisi olla tietoinen siitä, miten käyttää omaa vuorovaikutuskanavaansa: ilmeitään, eleitään, asentojaan, äänenpainojaan ja tekojaan. (Emt., 37-39.)

Kirjoitelmaohjeistuksessa pyysin kuvailemaan vuorovaikutustilanteen etsivässä herättämiä tunteita. Tunteet ovat etsivien kuvausten perusteella jaettavissa myönteisiin tunteisiin ja ristiriitaisiin tunteisiin. Onnistumisen tunteet ja kokemukset oli kirjoitelmissa mainittu muutama otteeseen ja kiinnitin huomiota erityisesti siihen, että onnistumisen kokemukseen vaikuttaa etsivän oman tunteen lisäksi hänen nuorelta saamansa luottamuksen osoitus sekä palaute:

Koin myös onnistumisen tunteita, koska nuori luotti minuun niin paljon, että uskalsi puhua (D36)

Jälkikäteen tilanteesta on jäänyt positiivinen ja onnistumisen kokemus, sillä koin, että nuori tosissaan sekä sai, että arvosti apua ja tukea (D39)

Tyytyväisyys (D32)

Keskustelun päätyttyä koin, että kaikille jäi hyvä mieli (D35)

Lopputilanne jäi melko levolliseksi (D38)

Seuraavia etsivien kokemia tunteita kuvailee mielestäni parhaiten ristiriitaisuus, sillä tunnekokemuksena kohtaaminen, jossa asiakas kertoo hyvin vaikeista asioista, herkistyy ja itkee, on raskas ja vaikuttaa myös työntekijään. Asiakkaan kertomat asiat saattavat nostaa pintaan omat liikutuksen tunteet, mutta omasta vuorovaikutuskäyttäytymisestään tietoinen ammattilainen kuitenkin jäsentää kuulemaansa sekä prosessoi samanaikaisesti myös muita tunteita, kuten sitaatissa D41. On huomionarvoista, että etsivän tuntema spontaani suojelunhalu voi herätä, kuten sitaatin D42 esimerkiksi, mutta tunteen rinnalla kulkee tietoinen ajatus siitä, ettei toista ihmistä voi suojella ja "viedä turvaan" vaikka haluaisikin.

Kertomukset aluksi säikäyttivät (D40)

Huoli ja halu auttaa heräsivät myös (D41)

Lähes aina kun asiakastyössä kuulen surullisia kertomuksia erilaisista kohtaloista, tekisi mieleni ottaa syliin ja viedä jonnekin turvaan (D42)

Pyrin peittämään oman hätäännykseni (D43)

Nuoren kertomukset koskettivat minua myös ohjaajana erityisellä tavalla (D44)

Kun nuori itkee ohjaustilanteessa kipeitä tunteitaan, ei voi erityisen herkkänä ihmisenä välttyä liikuttumiselta (D45)

Tilanne herätti myös minussa ammattilaisena tunteita, kuten empatiaa ja myös vihaa siitä, ettei nuori ollut saanut aiemmin apua mistään, vaikka olikin sitä etsinyt (D46)

Tunteiden ristiaallokkoa kuvaa hyvin myös sitaatti D46, jossa samanaikaisesti asiakkaan tilannetta kohtaan koettu empatia taistelee muita auttamistahoja kohtaan koetun turhautumisen kanssa jopa niin voimakkaasti, että kirjoittaja käyttää tunnesanaa ”viha” kuvaillessaan tilannetta.

Yhtenä mielenkiinnon kohteenani tutkimusasetelmaa luodessani oli se, mikä tekee etsivien kokemista vuorovaikutustilanteista merkityksellisiä. Ennakkokäsitykseni asiasta liittyi siihen, että merkitykselliset vuorovaikutustilanteet ovat vaikuttaneet tunteisiin. Ne ovat voineet tapahtua tietyssä vuorovaikutussuhteen vaiheessa ja niiden jälkeen tai niitä ennen on ehkä tapahtunut jotakin merkityksellistä, jopa erikoista.

Ennakkoon mielessäni kävi myös aavistus, että kysymyksenasettelusta ja siitä johtuen, että jatkokysymys liittyi etsivien kokemaan tuen ja reflektoinnin tarpeeseen, kirjoitelmissa pureuduttaisiin etsivien kannalta tunnetasolla kuormittaviin vuorovaikutustilanteisiin, joihin liittyisi enemmän epävarmuuden kuin onnistumisen tunteita. Kävi kuitenkin juuri päinvastoin: kirjoitelmissa kuvaillaan kylläkin tunnepitoisia, raskaita ja vaikeita vuorovaikutussuhteita tai -tilanteita, mutta niiden jälkikaiku on myönteinen, sillä niistä kuvastuvat onnistumisen kokemukset.

Nuori kertoi hyvin arkoja ja kipeitä asioita joita ei (omien sanojensa mukaan) ollut koskaan kenellekään kyennyt kertomaan (E47)

Kyseessä oli siis iso luottamuksen osoitus (E48)

Minulle (ko. asiakas) oli merkityksellinen, koska hän oli ensimmäisiä asiakkaitani etsivässä työssä ja leimattu kovin vaikeaksi (E49)

Merkityksellisen kyseisestä tilanteesta teki mielestäni nuoren syvä ahdistus ja huoli, jota pystyi pelkästään yhden puhelinsoiton avulla lieventämään (E54)

Kaikkea kannattelevana voimana näyttäytyy usko nuoreen. Asiakkailta saatu palaute näkyy enimmäkseen heidän toiminnassaan, kuten esimerkeissä E55-E56, mutta joukkoon mahtuu sanallistakin palautetta, kuten esimerkeissä E57 ja B21.

Uskoakseni tämä ja muutamat muut ohjauskerrat nuoren kanssa ovat olleet arvokkaita hetkiä hänelle (E55)

Hän (asiakas) on toistuvasti turvautunut vaikeiden tunteiden purkamisessa minuun ja pyytänyt apua arkistenkin asioiden hoitoon, uskoen minun pitävän järjen tunteiden rinnalla (E56)

Olen saanut häneltä (asiakas) myös palautetta siitä, että on mukavaa kun joku muistaa ja muistuttaa häntä sekä auttaa elämäntilanteen eteenpäinviemisessä (E57)

Sanoin, että se (nuoren antama palaute) oli kauneinta, mitä olin työssäni kuullut ja pyysin että saan halata häntä (B21)

Moni ihmissuhdetyön ammattilainen voinee allekirjoittaa toteamuksen, että vaikka työ onkin erittäin raskasta, on se myös motivoivaa, palkitsevaa ja antoisaa. Työn mielekyys kasvaakin ilon, surun, toivon ja epätoivon hämmentävästä yhdistelmästä. Asiakastyön vuorovaikutussuhteissa syntyvät raskaat tunteet ja ajatuskulut ovat osa työtä, mutta kuten kaikkea vuorovaikutusta, myös ihmissuhdetyön vuorovaikutusta voi kehittää ja siihen voi vaikuttaa ammatillisesti. (Nissinen 2012, 29-30.)

Kyky arvioida omia valintojaan ja toimintatapojaan suhteessa asiakkaisiin, on keskeistä. Aivan kuten fyysinen, myös henkinen reviirimme kulkee siinä, missä mukavuusalueemme rajat suhteessa toisiin ihmisiin ja eritoten vieraisiin ihmisiin sijaitsevat. Se, mikä yhdelle on luontaista, niin omaan kuin ammatilliseen persoonaan sopivaa käyttäytymistä, on toiselle omia rajoja rikkovaa toimintaa, jolle ei halua altistaa yksityistä persoonaansa. Työntekijä, joka ei hahmota itsensä ja muiden välistä rajaa, liikkuu alituisen ammatillisuuden ja epäammatillisuuden vaaravyöhykkeellä. Suhde asiakkaaseen ei saa muodostua liian henkilökohtaiseksi, sillä jos työntekijä menettää ammatilliset kasvonsa asiakkaan silmissä, hän tulee rikkoneeksi asiakkaan rajoja. Tällöin vuorovaikutussuhteesta on enemmän haittaa kuin hyötyä asiakkaalle.



#### 5.4 Kokemuksia kollegiaalisesta jakamisesta: ammatillinen osallisuus yhteisössä

Etsivää nuorisotyötä suositellaan tehtäväksi työparin kanssa eikä etsivän työparinkaan tulisi olla erillinen toiminnallinen yksikkönsä vaan työskentelytiimin osa. Työparityöskentely suojaa yksittäistä työntekijää ja mahdollistaa tuen sekä palautteen saamisen työparilta. Työparityöskentelyllä on suuri merkitys myös tehdyn työn reflektoinnissa ja purkamisessa, havaitun analysoinnissa ja koetun jakamisessa. Refleктоivalla työotteella puolestaan tarkoitetaan etsivässä työssä työtapaa, jossa työntekijät jakavat omaa työtään, seuraavat toistensa työtä, vertailevat käytännön tapauksia ja pohtivat ratkaisuja asiakastyössä koettuihin tilanteisiin yhdessä. Refleктоivassa työotteessa kaikkia toimintatapoja ja ratkaisumalleja pidetään mahdollisina ja niitä tarkastellaan suhteessa työn tavoitteisiin ja vaikutuksiin. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 45)

Se, miten monipuolisesti refleктоivaa työtettä voidaan hyödyntää työparityöskentelyssä, riippuu eritoten työparin välisestä suhteesta ja sen luottamuksellisuudesta. Etsivässä nuorisotyössä erityisesti asiakastyöhön liittyvä omantunnon kysymys ”toiminko oikein?” vaatii jatkuvaa prosessointia. Mikäli työntekijä kokee, että omia tunteita ja kokemuksia ei voi rehellisesti jakaa työparin kanssa koska pelkää joutuvansa arvostelun kohteeksi tai tulee tunnetasolla torjutuksi, on luontaista pikemminkin vetäytyä vuorovaikutuksesta työparin kanssa kuin lähestyä häntä. Mikäli työparilla on mahdollisuus osallistua työnohjaukseen, tulisi silloin tällöin järjestää ohjauskertoja, jolloin tapaaminen jaetaan ajallisesti kahteen osaan, jolloin molemmilla on mahdollisuus purkaa työnohjaajan kanssa vain häntä itseään ja omaa työtä koskevia pohdintoja. Erilliseen työnohjauskertaan osallistumisen merkitys korostuu etenkin silloin jos työparin läsnä ollessa on vaikea purkaa rehellisesti kokemuksiaan ja tuntemuksiaan.

Niiden etsivää työtä tekevien ammattilaisten keskuudessa, jotka tuottivat kirjoitelman tutkimusaineiston osaksi, työnohjaus ei näyttäytynyt ensisijaisena foorumina asiakas-tilanteiden purkamiselle ja reflektionille. Vain yksi kirjoittajista mainitsi työnohjauksen tekstissään:

Myös työnohjauksessa minulla on mahdollisuus purkaa ohjaustyössä syntyneitä tunteita, ristiriitoja sekä solmukohtia (F78)

Mainintojen vähyys ei tietenkään kerro koko totuutta. Työnohjausta saatetaan hyödyntää useimmiten työparin ja työyhteisön välisten haasteellisten tilanteiden purkamiseen tai keskusteluun työparin keskinäisen yhteistyön toimivuudesta. Kaikki eivät koe tarvetta avata asiakastyötä työnohjauksessa, koska voi olla hedelmällisempää käsitellä asiakastyötä työparin kanssa, joka usein hahmottaa asiakkaan elämäntilanteen paremmin kuin kontekstille vieras työnohjaaja.

Sitä vastoin etsivä-kollega tai kollegat tai oman yhteisön ulkopuolelta arjen työssä mukana oleva työpari nähdään tärkeässä roolissa kollegiaalisen jakamisen, tuen saamisen ja työn reflektoinnin näkökulmasta:

Meillä on työparina aika samanlainen tulokulma työhömmä (F80)

Itselläni on onneksi loistavat työkaverit ja esimies (F81)

Etsivä voi tukeutua työpariinsa tai yhteistyökumppaniinsa joko lyhyesti, muutamalla sanalla vaihdetun tilannekohtaisen purkukeskustelun käymiseksi, kuten esimerkiksi F64. Työparin kanssa voidaan myös jakaa ja reflektoida asiakkaan kanssa muodostunutta vuorovaikutussuhdetta jopa tavalla, joka muistuttaa työnohjauksellista keskustelua siinä mielessä, että tilanteisiin palataan tarvittaessa ja työpari auttaa ja tukee asiakkaan kohdannutta kollegaa myös hänen omien tunteidensa käsittelyssä.

Tilanne on purkautunut melko hyvin niin, että pystyn työskentelemään hänen (asiakas) kanssaan kyllä yksin, mutta jatkuvasti reflektoin työkavereideni kanssa työskentelyä (F63)

Työharjoittelun ohjaajan kanssa keskustelimme pienen hetken siitä, kuinka tunnelma muuttui ohjaajan puhelun aikana (F64)

Keskustelimme työparini kanssa tilanteesta ja koin että sain häneltä tukea reflektointiin ja omien tunteiden käsittelyyn (F68)

Ihmissuhdetyön johtaja joutuu todistamaan sekä asiakkaiden että henkilöstön elämäntilanteita, joten hän tarvitsee kykyä yhteisölliseen jakamiseen ja keskusteluun työn arjesta. Jokainen työyhteisön jäsen kärsii ajoittain työn kuormittavuudesta ja henki-

sestä paineesta. Emotionaalisiin haasteisiin vaikuttaminen on hidasta, mutta ratkaisuja on löydettävissä, ne hahmottuvat vähitellen arjen työssä, työyhteisön vuorovaikutuksen tuloksena. Myös asiakkaiden tilanteet vaikuttavat siihen, ettei ihmissuhdetyötä tekevän työyhteisön tilanne ole staattinen, vaan muuttuu jatkuvasti. (Nissinen 2012, 133.)

Lähiesimiehen rooli tuen antajana tai asiakastyössä koetun vuorovaikutuksen reflektiopintana vaikutti olevan kirjoitelma-aineiston pohjalta kaksijakoinen: yhtäällä esimies on mahdollisuuksien mukaan käytettävissä keskustelukumppanina ja toisaalla tukea ei juurikaan ole saatavilla. Myös vaitiolovelvollisuuden koetaan rajoittavan asiakkaiden asioista keskustelua esimiehen kanssa.

Esimieheni on myös kannustava ja varaa aina aikaa keskusteluun, jos sitä koen tarvitsevani (F72)

Esimieheltä en juuri saanut tukea ( F73)

Esimies oli ensimmäiset kaksi vuotta viransijainen, jolla oli toinen sektori myös johdettavana, joten aika ei riittänyt (F74)

Ikävää esimiehen asenteessa oli ehkä oletus: noin sen pitääkin mennä kaikkien kanssa, muuten olet epäonnistunut (F75)

Esimiehen kanssa emme juurikaan voi asiakas ”keisseistä” keskustella, sillä siinä ylittyvät salassapitovelvollisuuden rajat (F76)

Ammatillista etsivää nuorisotyötä ei voida tehdä ilman resursseja, puitteita, ohjausta ja tukea tai irrallaan jostakin organisaatiosta. Taustaorganisaatiossa on tunnistettava työn luonne ja tuettava sitä. Etsivää nuorisotyötä johdetaan samalla tavoin kuin muutakin asiantuntijatyötä, jossa työntekijät ovat itseohjautuvia, oman työnsä ammattilaisia. Lisävaatimukset johtamiselle syntyvät siitä, että johtajan on ensiarvoisen tärkeää ymmärtää työn tarvitsevan ympärilleen tukevat rakenteet, sekä sisäistää työn joustavuuden vaatimukset. Olennaista on myös johtajan kyky perustella ja selittää työtä ulospäin yhteistyöverkostossa. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 43-44.)

## 6 ETSIVÄ NUORISOTYÖ PROFESSIONA: VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN KEHITTÄMISEN KOHTEENA

Ammatillisuus työssä tarkoittaa, että osaa toimia tilanteen vaatimalla tavalla ja siten, että työn tavoitteet toteutuvat. Ihmissuhdetyössä tarvittava prosessintuntemus – sen hahmottaminen, millaisia välivaiheita asetettujen tavoitteiden saavuttaminen sisältää – vaatii sekä ammattitaitoa, että koulutusta vuorovaikutuksen eri osa-alueilla. Etsivässä nuorisotyössä, kuten muussakin ohjaus- ja kasvatustyössä, jossa persoona nähdään työkaluna, tämä tarkoittaa, että persoona työkaluna on voitava myös arvioida. Kehittymisen näkökulmasta vastuu on suuri: toinen ei voi kertoa toiselle, mikä hänen persoonaansa sopiva ammatillinen tapa toimia olisi, se on löydettävä itse. Tämä tarkoittaa myös sitä, että oman työnsä tavoitteiden vastaisesti toimivan ihmisen, joka pyrkii sitä vastoin toimimaan persoonaansa sopivalla tavalla, tulee ottaa vastaan arviointia ja muutettava persoonan hyödyntäminen työssä vastaamaan työnsä vaatimuksia. (Kiesiläinen 1998, 22–27.)

Etsiviltä nuorisotyöntekijöiltä kerätyn kirjoitelma-aineiston pohjalta muodostui viisi kategoriaa, joissa ammatillisuus yhdistyy henkilön persoonalliseen työotteeseen ja tapaan olla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa.

Vuorovaikutusosaamisen näkökulmasta voidaan todeta, että yksityisen minän suojeleminen ja samanaikaisesti henkilökohtaisten elämänvalintojen ja –näkemysten esiin tuominen persoonansa ammatillisen puolen kautta on taitoa vaativaa vuorovaikutuspeliä. Vuorovaikutusosaamisen ydinkohtana on tietoisien vuorovaikutusstrategian ja kohtaamisen tavan valitseminen vuorovaikutustilanteissa. Siitä, millä tavalla etsivä on työssään kyennyt tavoittamaan asiakkaan tunnetasolla ja miten asiakas on tullut kuuluksi, kertoo asiakkaan etsivälle antama palaute ja luottamuksen osoitukset. Asiakkaat ovat osoittaneet luottamustaan etsivään esimerkiksi jakamalla vaikeita kokemuksia etsivän kanssa lyhyenkin ohjauskontaktin jälkeen ja turvautumalla etsivään niin keskustelukumppanina kuin arjen asioiden hoitamisessa. Etsivä nuorisotyöntekijä hyödyntää työssään omaa persoonaansa: kirjoitelmista kävi ilmi, että he ovat kokeneet omasta

itsestä kertomisen asiakkaalle syventäneen luottamusta. Myös kyky keskustella monenlaisista aihepiireistä ja esimerkiksi viitata omaan persoonaansa humoristiseen sävyyn, koettiin hyviksi keinoiksi ”murtaa jäätä” asiakkaan ja etsivän välillä.

Etsivän nuorisotyöntekijän työssä tunteilla ja niiden hyväksymisellä on merkittävä rooli. Asiakkaan tunteet on otettava vastaan ja hyväksyttävä myös omat tilanteeseen tai asiakkaan kertomiin elämäntilanteisiin liittyvät tunteet sekä kyettävä erottelemaan ne toisistaan. Työhön liittyvät tunnekokemukset voidaan jakaa myönteisiin ja ristiriitaisiin. Etsivä voi samaan aikaan tuntea empatiaa asiakasta kohtaan ja vihaa siitä, ettei asiakas ole aikaisemmin saanut apua. Tunnemyrskyn keskellä etsivän on pidettävä kompassi oikeassa suunnassa ja autettava asiakas vaikeiden tunteiden yli, jotta asiakaskin näkisi, mitä tulevaisuudella on hänelle tarjottavana.

Etsivän nuorisotyön lähestymistapaan kuuluu pyrkimys kohdata asiakas ja hänen elämäntilanteensa kokonaisuutena. Ihmiskäsityksen voisi siis katsoa olevan jopa holistinen, kokonaisvaltainen, jossa ajatellaan ihmisen koostuvan kolmesta olemassaolon muodosta: tajunnallisuudesta, kehollisuudesta ja elämäntilanteisuudesta eli situationaalisuudesta. Näin ollen vaikuttamalla yhteen ulottuvuuteen voidaan saada hyviä vaikutuksia aikaan myös toisella. (Kolkka, Mantela, Holopainen, Louhela, Packalen & Kaisvuori 2009, 12.)

Asiakkaan näkökulmasta etsivä, jolle asiakas on kokenut luontevaksi kertoa oireilustaan ja vaikeista elämäntilanteuksistaan, on tunnetasolla samalla ”aaltopituudella” asiakkaan kanssa. Etsivän nuorisotyöntekijän ammatillinen lähestymistapa ja humanistinen ihmiskäsitys ovatkin lähtökohtia sille, että vaikeista asioista pystyy keskustelemaan. Asiakaslähtöisyys toteutuu kun tartutaan siihen, mikä asiakasta huolestuttaa, mitä hän näkee olennaisena kertoa tilanteestaan ja mitä hän tuottaa vuorovaikutussuhteen materiaaliksi. (Venhola, 2013.) Vuorovaikutustilanteen merkityksellisyys muodostuu asiakkaan kanssa koetusta yhteyden tunteesta ja moniulotteisesta vuorovaikutuksesta. Etsivät nuorisotyöntekijät pitävät kollegiaalista jakamista tärkeänä, tapahtui se sitten oman työparin tai toisesta työyhteisöstä tulevan työparin, työryhmän tai esimiehen kanssa. Työssä jaksamista tukevat omassa yhteisössä työlle saatu tuki, työn ohjaus ja myös asiakastyössä koettu vuorovaikutus.

## 6.1 Etsivän nuorisotyöntekijän ammatillisuuden kehittäminen vuorovaikutusosaamisen näkökulmasta

Ratkaisu- ja voimavarakeskeinen ohjaus, josta etsivän nuorisotyön ohjausvuorovaikutuksessa on piirteitä, korostaa monia arvoja ja sisältää vahvaa eettistä ajattelua. Peruseräpäätteisiin kuuluu, että asiakastyötä tehdään asiakas edellä. Asiakas siis määrittelee itse omat tavoitteensa ja ohjaaja auttaa ja tukee asiakasta tavoitteiden saavuttamisessa. Kaiken lähtökohta on siinä, että asiakkaan toiveita, tavoitteita ja odotuksia yhteistyölle kysytään ensin ja hän saa mahdollisuuden kommentoida myös työntekijän esiin tuomia ajatuksia. Toinen tärkeä ratkaisu- tai voimavarakeskeisen ohjauksen piirre on läpinäkyvyys, joka toteutuessaan auttaa asiakasta säilyttämään hallinnan kokemuksen ja tunteen arvokkuudestaan. Läpinäkyvä toimintaa edellyttää, että mitään tietoa ei pantata asiakkaalta ja ilmaistaan selkeästi se, mitä tiedetään ja millaisia ratkaisuvaihtoehtoja tilanteessa on, eritoten jos on kyseessä hyvin haasteellinen tilanne, jossa useammasta vaikeasta vaihtoehdosta joudutaan valitsemaan se vähiten vaikein. (Vänskä ym. 2011, 82.)

Kehittyäkseen ohjaajana on saatava palautetta ohjaustyöskentelystään vuorovaikutustilanteessa. Arviointi voi tapahtua yksilön tai yhteisön näkökulmasta, mutta useimmiten arviointia on tehty joko ohjaajan tai ohjattavan näkökulmasta. Kettunen ym. (2005, 2006b) ovat kehittäneet voimavarakeskeisen ohjauksen arviointimittarin, jossa yksittäistä ohjauskeskustelua arvioidaan voimavarakeskeisyyden näkökulmasta. Lomake rakentuu väittämistä, joiden avulla sekä ohjattava että ohjaaja – asiakas ja työntekijä – arvioivat ohjauksen sanallista kulkua sekä omaa ja toistensa toimintaa. Tuloksena syntyy yhteinen kuva käydystä ohjauskeskustelusta. Voidaan myös tehdä johtopäätöksiä siitä, miten ohjaaja on onnistunut asiakkaan voimaannuttajana. Tavoitteena on jo ohjauskeskustelun ensihetkien aikana synnyttää asiakkaassa tunne, että hän voi odottaa tältä tapaamiselta vastavuoroisuutta ja että hänen oma tilanteeseensa liittyvä hallinnan tunteensa säilyy. (Vänskä ym., 2011, 131-132.)

Jotta etsivän nuorisotyön kulmakivet asiakaslähtöisyys, dialogisuus ja voimavarakeskeisyys toteutuisivat ohjausvuorovaikutuksessa ja työlle olisi mahdollista määritellä jonkinasteisia tasalaatuisuuden kriteerejä, tarvitsee työmuoto konkreettisia, asiakkaan

kohtaamisen työvälineitä. Edellä mainittu, sairaalaympäristöjen voimavaraistaviin ohjaustilanteisiin kehitetty mittari sopii sovellettuna mielestäni erittäin hyvin etsivän nuorisotyön vuorovaikutustilanteisiin.

Vänskä ym., (2011) raportoivat, että arviointimittaria voidaan käyttää sitä selvitetessä, onko organisaatiossa tapahtuva tai esimerkiksi opiskelijan ohjaus ollut voimavarakeskeistä. Mittaria suositellaan käytettäväksi myös ammattilaisten perus- tai täydennyskoulutuksessa eritoten havainnoitaessa ammattilaisten omia voimavarakeskeisiä puhekäytäntöjä esimerkiksi videoidun asiakastilanteen pohjalta. (Emt., 135.)

Se, miten tästä arviointimittarista - kutsuttakoon sitä nimellä Kompassi - on kehitettävissä työkalu arjen vuorovaikutustilanteisiin etsivän nuorisotyön asiakastyössä, toteutuu, kun huomioidaan seuraavat asiat:

- Arviointimittari Kompassia käytetään järjestelmällisesti kaikkien samassa työyhteisössä työskentelevien etsivien nuorisotyöntekijöiden asiakaskohtaamisissa, jotta oman toiminnan arviointi, yhteisen työnäyn toteuttaminen ja koetun reflektointi toteutuisivat
- Ennen arviointimittari Kompassin käyttöön ottoa etsivien on keskusteltava mielellään esimiehensä johdolla ja / tai työnohjauksessa siitä, mitä tällaisen arviointimittarin käytöllä tavoitellaan
- On tärkeää selvittää, mikä on tässä työyhteisössä työskentelevien etsivien yhteinen työnäky ja mihin se perustuu: työyhteisössä määriteltuihin arvoihin, kunkin yksilölliseen osaamiseen ja tapaan orientoitua asiakkaisiin, työnantajan työlle määrittelemiin laatukriteereihin, kohtaamisten määrään, laatuun vai johonkin muuhun?
- Arviointimittari Kompassia voidaan käyttää esimerkiksi asiakkaan prosessin alkuvaiheessa, mahdollisesti keskivaiheilla ja vielä ennen kuin asiakkuus päättyy. Näin ollen sekä työntekijä että asiakas tiedostavat olevansa tämän vuorovaikutussuhteen tasa-arvoisia osapuolia, joiden panoksella on yhtä paljon merkitystä,

vaikka kaikista tärkeintä onkin edistää asiakkaan kasvua ja voimaantumista ohjaussuhteen edetessä

- Yksittäisen työntekijän on asetettava vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa siten, että hän hyväksyy asiakkaan osalliseksi myös omaa vuorovaikutustaan koskevaan arviointiin. Parhaassa tapauksessa ohjaaja oppii jotakin omasta vuorovaikutuksestaan samalla kun mahdollistaa asiakkaan omien voimavarojen löytämisen ja ohjauksessa asetettujen tavoitteiden saavuttamisen

Vuorovaikutussuhteissa käytettävän arviointimittarin tarkoituksena ei ole verrata samaa työtä tekevien asiakassuhteissa saamaa palautetta toisiinsa puhumattakaan siitä, että oman persoonan kautta eri tavoilla työtä tekevien ja erilaisen orientaation omaavien henkilöiden vuorovaikutusosaamista pyrittäisiin asettamaan paremmuusjärjestykseen. Arviointimittari Kompassin käyttötarkoituksena on pysähtyä asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteen arjessa hetkeksi miettimään, miten tämä vuorovaikutussuhde palvelee asiakasta ja miten suunnata ohjausta edelleen siihen suuntaan, että ratkaisuja elämän pulmakohtiin alkaisi löytyä. Arviointimittari Kompassia käytetään siis sellaisena *”jatkuvana askelmerkkien tarkastamisen”* välineenä, millä tavoin yksi et-sivistä lähestymistapaansa kuvailikin.

Kun ihmissuhdetyössä tapahtuva vuorovaikutus on onnistunutta, se edellyttää myös tiettyjen asenteiden toteutumista. Asenteisiin liittyy vahvasti tunne asian tärkeydestä, asenteen tulee olla toteutettavissa käytännön työssä ja siinä on mukana jokin idea tai ajatus. Ihmissuhdetyötä tekevien työyhteisössä on erityisen tarpeellista miettiä, millaisiin asenteisiin toiminta perustuu. Arvot ja ihanteet sijoittuvat asenteiden yläpuolelle ikään kuin viitoittamaan sitä tietä, joka asenteissa ja arvostuksissa heijastuu käytännön työhön. (Kiesiläinen 1998, 79-80.)

Arvojen tai asenteiden pohtimisesta tai peilaamisesta ei ole hyötyä, ellei koko yhteisö ole mukana keskustelussa etenkin siitä, miten yhteisön arvot käyvät toteen ja näkyvät asenteessa ja sen myötä vuorovaikutuksessa yhteisön sisällä ja asiakkaiden suuntaan. Asiakkaille, jotka useimmiten ovat kokeneet olevansa toiminnan kohteina, toimijan roolin ottaminen omassa elämässä voi olla hyvin puhutteleva kokemus. Jotta toinen



ihminen uskaltaisi nousta toimijaksi omassa elämässään, on hänelle synnyttävä kokemus siitä, että hänen mielipiteillään, ajatuksillaan ja tunteillaan on merkitystä.

Kun asiakkaalle annetaan mahdollisuus hänen ja etsivän nuorisotyöntekijän välisen vuorovaikutussuhteen pohdintaan yksinkertaisen arviointimittarin avulla, asettuvat asiakkaan kokemukset, näkemykset ja mielipiteet samalle viivalle työntekijän vuorovaikutustilanteelle antaman arvion kanssa, joten keskustelun aloittaminen etenkin niistä kohdista, joissa näkemyserot tulevat esiin, voi tuoda syvyyttä vuorovaikutussuhteeseen.

#### Arviointimittari Kompassin käyttö käytännön työssä

Mikäli etsivässä nuorisotyössä toimiva ammattilainen ei ole tottunut käyttämään asiakastyössä omaa vuorovaikutusta tukevaa materiaalia, eikä pakollisten, asiakkaiden täyttämien henkilötieto- ja lupalomakkeiden lisäksi käytössä ole edes muistiinpanovälineitä, perustuu ohjausvuorovaikutus pelkästään aktiiviselle kuuntelulle ja vastavuoroisen dialogin käymiseen. Tällöin minkä tahansa tottumukseen nähden ylimääräisen työvälineen käyttöönotto voi tuntua kankealta ja epäjohdonmukaiselta: ei oikein tiedä, miten ilmaisi asiakkaalle, että nyt olisi mahdollisuus miettiä yhdessä tätä meidän yhteistyömme jatkoa, mitä sinä toivot siltä ja miten olen tämän tapaamiskerran aikana mielestäsi huomioinut sinua.

Koska kukaan ei voi asetella sanoja toisen suuhun, kannustankin Kompassi-arviointimittarin käyttöönottoa harkitsevien etsivän työn työryhmien tai työparien muokkaamaan mallissa esitettyjä väittämiä yhteistyössä sellaisiksi, että ne sopivat heidän työotteeseensa ja kohtaamisen tapaansa. Työskentelyn pohjaksi on kuitenkin käytävä rakentava keskustelu työyhteisön sisällä, jotta yhteinen työnäky hahmottuu ja työparin tai tiimin jaettu asiantuntijuus tulee hyötykäyttöön.

Ryhdyttäessä toteuttamaan voimavara- ja ratkaisukeskeisen ohjauksen arviointimallia omassa työryhmässä, apuna voi käyttää oheisia kysymyksiä, jotka Vänskä ym. (2011) ovat myös julkaisseet lähteenä olevassa teoksessa. Se, millaisena esittelen Kompassi-arviointimittarin tämän opinnäytteen kehittämistyönä, havainnollistuu sivuilla 60-61 näkyvän lomakerungon avulla. Tämä voimavarakeskeisen ohjauksen arviointimittari

etsivään nuorisotyöhön on mukailtu mallista, jonka ovat esitelleet Kettunen ym. 2005, 2006b teoksessa Vänskä ym. 2011, sivuilla 133-134.

**Kysymykset ohjaajalle arvioinnin avuksi kuuluvat seuraavasti:**

1. Mikä on keskeistä ohjattavaa huolestuttavissa asioissa?
2. Mitä oletuksia, uskomuksia ja tunteita ohjattavan huolenaiheeseen liittyy? Miten ohjattava voi käyttää tähän astisia elämäkokemuksiaan hyödyksi?
3. Mitkä ovat ohjattavan ongelman kannalta tärkeät tilannetekijät? Ketä muita ongelmaan liittyy? Missä ja milloin ongelma esiintyy? Puuttuuko ohjattavalta vaikutusmahdollisuuksia, tietoa tai kykyjä?
4. Miten arvioit ohjattavan tarinaa? Entä ohjattavan perusasennetta?
5. Onko ohjattavalla tavoitteita? Mitä reittejä hänellä on käytettävissään haluamansa tulevaisuuden suuntaan?
6. Onko sinulla ja ohjattavalla suunnitelma, joka kummankin mielestä tuntuisi olevan ohjattavan etujen mukainen ja jonka ohjattava voi ja haluaa toteuttaa?
7. Mikä on sinun ja ohjattavan seuraava askel?
8. Oletteko yksimielisiä siitä, että kummankin panos ohjausprosessissa lisää ohjattavan mahdollisuutta ratkaista ongelmansa?

(Peavy 1999, teoksessa Vänskä ym. 2009, 138.)

Kuva 5. Kysymykset ohjaajalle arvioinnin avuksi

Arviointimittari antaa mahdollisuuden vastata jokaiseen väittämään joko ”kyllä”, ”ei” tai ”en osaa sanoa”. Mikäli asiakas omasta näkökulmasta sopivimpia vaihtoehtoja punnittuaan päätyy (ainakin ensimmäisellä täyttökerralla) vastaamaan aina mahdollisuuksien mukaan ”en osaa sanoa”, on ohjaajan, tässä tapauksessa etsivän nuorisotyöntekijän, ohjattava asiakasta havaitsemaan, että hänellä todellakin on sananvaltaa eikä tämän Kompassin käytössä ole oikeita tai väriä vastauksia.

Alkuperäisessä arviointimittarissa asiakkaan ja ohjaajan puoli lomakkeesta eivät olleet erillisiä papereita, kuten ne eivät ole tässäkin mallissa. Lomakkeen täyttöä voi siis

varioida siten, että kertoo ensin asiakkaalle, mikä tämän arviointimittarin tarkoitus on ja miksi etsivä on kiinnostunut asiakkaan tuntemuksista ja kokemuksista vuorovaikutustilanteeseen liittyen. Asiakas voi täyttää oman näkemyksensä lomakkeeseen ensin, siis ympyröimällä sopivan vastausvaihtoehdon jokaisen väittämän kohdalta.

Tämän jälkeen etsivä voi ohjaajan roolissa täyttää oman puolensa lomakkeesta, jonka jälkeen käydään lyhyt keskustelu siitä, millä tavalla ohjaajan ja ohjattavan näkemykset erosivat toisistaan. Jotkut väittämät ovat sellaisia, että ne koskevat vain tiettyjä ohjauskertoja, esimerkiksi elämäntilanteen kartoitus, joka yleensä tehdään heti yhteistyön alkumetreillä. Myös yhteistyövaihtoehtojen esittely, kuten eri viranomaistahojen asiakkuuksiin ohjaaminen, voi olla alkuvaiheessa merkittävä asia, sillä usein nuoren pudottua auttamistahojen asiakkuuksista, hän tarvitsee etsivän apua kontaktin luomisessa uudelleen.

Lomaketta voi myös täyttää osio kerrallaan, jolloin molemmat vuorovaikutustilanteen osapuolet täyttävät taas oman kohtansa ja jokaisen osion jälkeen käydään lyhyt keskustelu siitä, miten osapuolet ovat kokeneet vuorovaikutustilanteen tällä kertaa. Lomakkeen loppuosassa, asiakasta koskevissa kohdissa on mahdollisuus vielä todeta, mitä asiakkaan elämää koskevia aihepiirejä tämän päiväisessä tapaamisessa sivuttiin. Etsivä voi myös kerrata, mitkä olivat ne hänen käyttämänsä kysymykset, joiden tarkoitus oli auttaa asiakasta hänen omaa toimintaansa koskevassa pohdinnassa ja mitä asiakas ajattelee siitä, että hänen odotetaan pohtivan omaa toimintaansa ja asettamaan itselleen tavoitteita.

Mikäli Kompasssia käytetään useammin saman asiakassuhteen aikana, on vuorovaikutussuhteen edetessä todennäköisesti huomattavissa edistystä siinä, miten asiakas uskaltaa ilmaista näkemyksiään. Mikä tahansa reaktio on myönteinen edistysaskel niissä tilanteissa, joissa asiakkaan tapa olla vuorovaikutuksessa on lähtökohtaisesti hyvin passiivinen. Etenkin niiden nuorten asiakkaiden kohdalla, joiden on oppimisvaikeuksista johtuen hankala keskittyä ymmärtämään lukemaansa, lomakkeen täyttäminen voi olla aikaa vievää ja tuntua turhauttavalta. Lomake tarjoaa kuitenkin kohtia, jotka ovat ymmärrettävissä yksiselitteisesti ja mikäli asiakas vastaa toistuvasti ”en osaa

sanoa”, tarjoaa sekin vaihtoehto mahdollisuuden keskusteluun siitä, miksi niin on. Tärkeintä on selvittää, onko asiakas kokenut tulleen otetuksi huomioon ja kuulluksi tässä vuorovaikutussuhteessa.

Miksi puolestaan on tärkeää, että samassa työyhteisössä työskentelevät etsivät jakavat ohjauskokemuksiaan ja refleктоivat omaa toimintaansa sekä asiakkaiden ilmaismia näkemyksiä heidän välisestään vuorovaikutuksesta. Eikö riittäisi, että jokainen pohtii vain omaa toimintaansa ja arkistoi asiakkaitaan koskevat lomakkeet lukkojen taakse?

Arviointimittarin käytössä pyritään intersubjektiivisuuteen, jolloin se on ohjaukseen osallistuneiden subjektien välistä vuoropuhelua, näkökulmien tarkastelua ja arviointia suhteessa siihen, millaista muutosta ohjaussuhteessa tavoitellaan. Ohjauksen arviointi perustuu kaikkien ohjauksen äärellä olevien näkemyksiin myös ryhmä- tai vertaisarvioinnin muodossa, jotta arvioijien yhteisnäkemys saavutettaisiin. Reflektio toimii tiedonhallinnan keinona, jossa olennaista on katsoa asioita toisin silmin, jolloin oman toiminnan itsestään selvyudet alkavat tulla esiin ja kanava uusille ajatuksille ja toimintatavoille aukeaa. Ohjattavan asiakkaan näkökulmasta merkityksellistä on se, että hän alkaa luottaa omaan asiantuntijuuteensa ja kokemuksiinsa. (Vänskä 2011, 136–137.)

Kun etsivä kohtaa asiakkaan sillä, onko hän lukenut mappikaupalla tietoa asiakkaasta diagnooseineen, ei mielestäni ole merkitystä: työskentelyn alkupiste on täsmälleen siinä, mitä asiakas päättää ja haluaa kertoa etsivälle ja erityisesti, onko hänellä huoli jostakin asiasta. Ellei huolta ole, ei ole moniakaan keinoja puuttua esimerkiksi päihteiden käyttöön, masentuneisuuteen tai opiskelupaikan puutteeseen. Vasta kun asiakkaan huoli herää, alkaa etsivän työ vuorovaikutussuhteen luojana ja muutoksen mahdollistajana.

Kaiken kaikkiaan voimavarakeskeisen ohjauksen prosessin arvioinnin keskeinen tavoite on auttaa ohjaajaa siinä pohdinnassa, joka koskee hänen ja asiakkaan välistä vuorovaikutusprosessia: ohjaaja voi kysyä itseltään, miten hän on mahdollistanut ohjattavan osallisuuden ja voimaantumisen ohjausprosessissa ja antanut asiakkaalle aikaa, tilaa ja kunnioitusta? (Vänskä ym. 2011, 139.)

Jotta työpari- ja työryhmätyöskentelyä voitaisiin kehittää myös etsivässä nuoriso-työssä, työn kehittämiseksi tarvitaan peili, joka heijastaa niitä kokemuksia ja näkemyksiä joita asiakas, työn keskeisin henkilö, tuo vuorovaikutussuhteeseen. Vain siten voidaan toteuttaa aitoa asiakaslähtöistä työtettä, jolle vaativan ihmissuhdetyön ollessa kyseessä tarvitaan heijastuspintaa siinä yhteisössä, jossa työtä toteutetaan.

<b>ETSIVÄN ARVIO VÄITTÄMIIN: Kyllä / Ei / En osaa sanoa (EOS)</b>	<b>ASIAKKAAN ARVIO VÄITTÄMIIN: Kyllä / Ei / En osaa sanoa (EOS)</b>
<b>Oma toiminta asiakastapaamisen alussa: keskustelun virittäminen</b>	<b>Etsivän toiminta tapaamisen alussa: keskustelun virittäminen</b>
Kysyin kuulumisia ja osoitin välittämistä <b>Kyllä / Ei / EOS</b>	Etsivä kysyi kuulumisia ja osoitti välittämistä <b>Kyllä / Ei / EOS</b>
Kannustin asiakasta osallistumaan keskusteluun <b>Kyllä / Ei / EOS</b>	Etsivä kannusti osallistumaan keskusteluun <b>Kyllä / Ei / EOS</b>
Tarjosin asiakkaalle mahdollisuutta puhua tunteista <b>Kyllä / Ei / EOS</b>	Etsivä tarjosi minulle mahdollisuutta puhua tunteistani <b>Kyllä / Ei / EOS</b>
Kartoitin asiakkaan elämäntilannetta <b>Kyllä / Ei / EOS</b>	Etsivä kysyi, millainen elämäntilanteeni on <b>Kyllä / Ei / EOS</b>
<b>Oma toiminta ohjauskeskustelun aikana: ilmapiirin luominen</b>	<b>Etsivän toiminta ohjauskeskustelun aikana: ilmapiirin luominen</b>
Käytin ymmärrettävää kieltä <b>Kyllä / Ei / EOS</b>	Etsivä käytti ymmärrettävää kieltä <b>Kyllä / Ei / EOS</b>
Olin kohtelias ja ystävällinen <b>Kyllä / Ei / EOS</b>	Etsivä oli kohtelias ja ystävällinen <b>Kyllä / Ei / EOS</b>
Osoitin kuuntelevani asiakasta <b>Kyllä / Ei / EOS</b>	Etsivä osoitti kuuntelevansa minua <b>Kyllä / Ei / EOS</b>
Osoitin myötätuntoa asiakasta kohtaan <b>Kyllä / Ei / EOS</b>	Etsivä osoitti myötätuntoa minua kohtaan <b>Kyllä / Ei / EOS</b>
Osoitin huolenpitoa asiakasta kohtaan <b>Kyllä / Ei / EOS</b>	Etsivä osoitti huolenpitoa minua kohtaan <b>Kyllä / Ei / EOS</b>
Osoitin hyväksyntää asiakasta kohtaan <b>Kyllä / Ei / EOS</b>	Etsivä osoitti hyväksyntää minua kohtaan <b>Kyllä / Ei / EOS</b>
Tarkistin, että olin ymmärtänyt asiakkaan kertoman oikein <b>Kyllä / Ei / EOS</b>	Etsivä tarkisti oliko hän ymmärtänyt kertomani oikein <b>Kyllä / Ei / EOS</b>
<b>Yksilöllisen tiedon ja neuvojen tarjoaminen:</b>	<b>Yksilöllisen tiedon ja neuvojen tarjoaminen:</b>
Tarjosin asiakkaan tarvitsemaa tietoa <b>Kyllä / Ei / EOS</b>	Etsivä tarjosi tietoa jota tarvitsin <b>Kyllä / Ei / EOS</b>
Varmistin, että asiakas oli ymmärtänyt <b>Kyllä / Ei / EOS</b>	Etsivä varmisti, että olin ymmärtänyt <b>Kyllä / Ei / EOS</b>
Rohkaisin asiakasta esittämään kysymyksiä <b>Kyllä / Ei / EOS</b>	Etsivä rohkaisi minua esittämään kysymyksiä <b>Kyllä / Ei / EOS</b>
Kysyin asiakkaan mielipiteitä ja näkemyksiä <b>Kyllä / Ei / EOS</b>	Etsivä kysyi mielipiteitäni ja näkemyksiäni <b>Kyllä / Ei / EOS</b>
<b>Asiakkaan itsearviointin mahdollistaminen:</b>	<b>Asiakkaan itsearviointin mahdollistaminen:</b>
Kysyin kysymyksiä, joihin vastaamalla asiakas voi kertoa elämäntilanteestaan laajemminkin <b>Kyllä / Ei / EOS</b>	Etsivä kysyi kysymyksiä, joihin vastaamalla voin kertoa hänelle elämäntilanteestani laajemminkin <b>Kyllä / Ei / EOS</b>
Kysyin kysymyksiä, jotka auttoivat	Etsivä kysyi kysymyksiä, jotka

asiakasta pohtimaan omaa toimintaansa	Kyllä / Ei / EOS	auttoivat minua pohtimaan omaa toimintaani	Kyllä / Ei / EOS
<b>Asiakkaan kyvykkyyden kunnioittaminen:</b>		<b>Asiakkaan kyvykkyyden kunnioittaminen:</b>	
Osoitin kunnioittavani asiakkaan mielipiteitä	Kyllä / Ei / EOS	Etsivä osoitti kunnioittavansa mielipiteitäni	Kyllä / Ei / EOS
Tuin asiakkaan tekemiä suunnitelmia	Kyllä / Ei / EOS	Etsivä tuki minua suunnitelmissani	Kyllä / Ei / EOS
Rohkaisin asiakasta tavoitteiden asettamisessa	Kyllä / Ei / EOS	Etsivä rohkaisi minua tavoitteiden asettamisessa	Kyllä / Ei / EOS
Autoin asiakasta suunnittelemaan tulevaisuutta	Kyllä / Ei / EOS	Etsivä auttoi minua suunnittelemaan tulevaisuuttani	Kyllä / Ei / EOS
Esittelin yhteistyövaihtoehtoja	Kyllä / Ei / EOS	Etsivä esitteli minulle yhteistyövaihtoehtoja	Kyllä / Ei / EOS

## 6.2 Arviointimittari Kompassin hyödyntäminen Humanistisen ammattikorkeakoulun etsivän nuorisotyön täydennyskoulutuksessa.

Humanistisen ammattikorkeakoulun järjestämän etsivän nuorisotyön täydennyskoulutuksen (10 op.) opetussuunnitelmassa Kompassia olisi mahdollista hyödyntää osana menetelmäpankkia, johon opetussuunnitelman mukaisesti kuuluu tällä hetkellä dialoginen neuvonta ja ohjaus kognitiivisen psykologisen teorian viitekehyksessä, motivoivan haastattelun käyttö ja esimerkiksi asiakastyöhön liittyviä kohtaamisen harjoituksia videoharjoituksina. (Humanistinen ammattikorkeakoulu, Etsivän nuorisotyön täydennyskoulutuksen opetussuunnitelma.)

Esimerkkejä arviointimittari Kompassin käytöstä etsivän nuorisotyön täydennyskoulutuksessa:

- Kompassin käyttö jo valmiin, videoidun asiakastilanteen havainnoinnissa, jolloin on mahdollisuus tilanteesta ulkopuolisena tehdä havaintoja mm. ohjaajan orientaatiosta ja asiakkaan roolista tilanteessa.
- Arviointimittarin käyttö ja soveltaminen omassa työssä. Osallistujat jaetaan työpareihin tai pienryhmiin opiskelijaryhmässä. Aluksi tutustuminen Kompassin sisältämiin aihealueisiin ja pari- tai pienryhmätyöskentely liittyen siihen, ovatko kaikki lomakkeen väittämät tarpeellisia ja jos eivät, niin miten niitä muutettaisiin ennen lomakkeen käyttöönottoa kunkin omassa työssä. Seuraavalla opintojakson kokoontumiskerralla järjestettäisiin purku työparin tai työryhmän kanssa.

Pyrittäisiin jakamaan myös asiakkailta lomakkeen käytöstä tullutta palautetta. Tavoitteena siis demonstroida arviointimittarin käyttöä, jotta työvälineen käyttäminen ylipäättään tulisi tutuksi ja samoin hahmottuisi, miten lomaketta voisi kehittää.

- Kompassin sisäänajo omassa työyhteisössä, jolloin työelämälähtöisenä tehtävänä olisi koko prosessin auki kirjoittaminen ja kehittäminen työyhteisöä ja asiakkaita, jopa sidosryhmiä hyödyntävällä tavalla. Tätä vaihtoehtoa voisi soveltaa esimerkiksi opintojen loppuvaiheen kehittämistehtävänä.

## LOPPUSANAT

Koko opinnäyteprosessin ajan minua on askarruttanut yksi kysymys: onko persoona etsivässä nuorisotyössä tärkein? Ja jos on, niin miksi? Miksi etsivänä nuorisotyöntekijänä ei voi toimia kuka tahansa, jolla vain on sopivat arvot, sopiva työote, sovellettavissa oleva taustakoulutus, kiinnostus monialaisessa verkostossa toimimiseen ja halu auttaa työn kohderyhmää, nuoria?

Muotoilen kysymykseni uudelleen. Onko mahdollista, että jotkut ammattilaisetkaan eivät vain sovellu etsivään nuorisotyöhön? Etsivä nuorisotyö ei ole viranomaistyötä, jonka sisällön tietty laki määrittelee askel askeleelta. Ammattihenkilö, joka on tottunut toimimaan lain määrittelemällä tavalla, ei saa tukea lain kirjaimesta kuin niiltä osin, keihin etsivä työ kohdentuu, mikä on etsivän nuorisotyöntekijän rooli ja millaiset tavoitteet työlle on asetettu. Asiakkaat joutuu kohtaamaan silmästä silmään omana itsenään, ei työtakin uumenista tai lomakepinon takaa. Asiakkaille esitettävien kysymysten alkupäässä on kysymys siitä, mitä he toivovat – eikä vaan tältä palvelulta, vaan koko elämältä. Asiakas saattaa vastata, ettei hän toivo muuta kuin etsivän ja sossujen ja työkkärin ja kaikkien vain jättävän hänet rauhaan, jolloin asia on harvinaisen selvä. Mutta silti jäljelle jää kysymys: entäs jos soittelen ensi kuussa, vastaatko puhelimeen?

Etsivänä nuorisotyöntekijänä voi tulla ihmiseksi toisen rinnalle, mutta etsivän työn asiakas ei kaipaa ”kaveria”. Niitä hänellä on – Facebookissa yli kolmesataa ja kantakuppilassa parikymmentä muuta, sekä se porukka, joka lomautettiin samaan aikaan tehtaalta. Se, että kukaan ei ollut aikuinen, vaan kaikki yrittivät olla kavereita hänen ollessaan vielä lapsi, on perimmäinen syy siihen, miksi hän ei koskaan saanut olla lapsi. Ja sitä kipua on kannettava mukana nyt, kolmekymppisyyden kynnykselle saakka.

Tarjolla on vielä pedagogin ja valmentajan rooleja. Moninaiset ovat ne yritykset, joita on kokeiltu asiakkaan elämän varrella, jotta hän oppisi. Monin sanankääntein on kannustettu ja opastettu, ohjattu ja käsketty. Valitettavan usein on tultu siihen tienhaaraan, jossa asiakas on yhteiskunnan näkökulmasta lähtenyt rämpimään horsmia ja nokkosia kasvavaa umpeenkasvanutta polkua mieluummin, kuin hänelle asiantuntijoiden suo-



sittelemää, sileää ja vastapäällystettyä asvalttia. ”Vielä muutama tunti tekniikkaharjoittelua viikossa niin olet A-junnuissa”. ”Tuon matematiikan numeron kun saisit jotenkin nostettua, niin voisit pyrkiä lukioon.” Kuuroille korville ovat menneet hiljaa lausutut ajatukset: ”mutta entäs se bändi?” ja ”oon tässä miettinyt etten sittenkään sinne lukioon...”

Kuka on etsivä, tuo persoona? Hän on kohtaamisen asiantuntija. Innostaja. Joku joka ei pelkästään etsi vaan myös löytää – kuoren takaa nuoren. Uhrin tai tekijän takaa ihmisen. Peilistä häntä katsoo nainen tai mies, sopivan ikäinen, itsensä kokoinen ja näköinen, joku jolla on jo paljon kokemuksia, mutta inspiraatio tallella.

Antaa yhden heistä kertoa se omin sanoin:

Nuorten luottamuksen osoitukset osoittavat minulle, että meitä tarvitaan ja tämän työmuodon tulisi jatkossakin säilyä matalankynnyksen palveluna, johon nuori ei yhdistä tuomitsemisen pelkoa, rajoittamista ja unelmien torppaamista.

I rest my case.

## LÄHTEET

Anttila, Pirkko 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. Hamina: Akatiimi Oy.

Hjort, Haldis 1988. Etsivän työn psykologia. Suomen Nuorisoyhteistyö Allianssi ry. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Häggman, Erik 2012. Etsivät, koonti 2011, Excel-taulukko. Sähköpostitiedonanto. Viitattu 23.3. 2013. erik.haggman@ely-keskus.fi.

Isokorpi, Tia 2004. Tunneoppia parempaan vuorovaikutukseen. PS-Kustannus. Juva:WS Bookwell Oy.

Juujärvi Soile, Myyry Liisa & Pessa Kaija 2007. Eettinen herkkyyden ammatillisessa toiminnassa. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kaartinen-Koutaniemi, Jaakko (toim.) 2012. Etsivässä työssä. LK-kirjat/ Lasten Keskus. Porvoo: Bookwell Oy.

Kettunen Tarja, Liimatainen Leena, Villberg Jari & Perko Ulla 2005. Teoksessa Vänskä Kirsti, Laitinen-Väänänen Sirpa, Kettunen Tarja & Mäkelä Juha 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kettunen Tarja, Poskiparta Marita, Kiuru Päivi & Kasila Kirsti 2006b. Teoksessa Vänskä Kirsti, Laitinen-Väänänen Sirpa, Kettunen Tarja & Mäkelä, Juha 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kiesiläinen, Liisa 1998. Vuorovaikutusvastuu. Ammatilliset vuorovaikutustaidot kasvatusyhteisössä. Arator Oy. Tallinna: Kirjapaino Pakett.

Kolkka Marjo, Mantela Jaana, Holopainen Anne, Louhela Juhani, Packalén Leena & Kaisvuo Terhi 2009. Yhteiskunnallinen osaaminen. Haaste ja tehtävä. Helsinki: Kirjapaja Oy.

Kylmäkoski, Merja 2013. Etsivän nuorisotyön täydennyskoulutuksen opetussuunnitelma. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Sähköpostitiedonanto. Viitattu 3.5.2013.merja.kylmakoski@humak.fi

Mattila, Kati-Pupita 2008. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. PS-Kustannus. Juva: WS Bookwell Oy.

Mäkinen Päivi, Raatikainen Eija, Rahikka Anne & Saarni Tuula 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro Oy.

Niikko, Anneli 2003. Fenomenografia kasvatustieteellisessä tutkimuksessa. Joensuu: Joensuun yliopistopaino.

Nissinen, Leena 2012. Rajansa kaikella. Miten estää myötätuntuupuminen? Helsinki: Edita Prima Oy.

Peavy, Vance R 1999. Teoksessa Vänskä Kirsti, Laitinen-Väänänen Sirpa, Kettunen Tarja & Mäkelä, Juha 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Ranne Kaarina, Sankari Anne, Rouhiainen-Valo Tuula & Ruusunen Tuula (toim.) 2005. Sosiaalipedagoginen ammatillisuus - Madsenin kukasta toiminnan tulppaaniksi. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Kokemäki: SPOY Satakunnan Painotuote Oy.

Räsänen, Juhani 2002. Voimaantumisen oikeus ja välttämättömyys. Ammatillisen voimaantumisen edellytykset ja käytäntö. Julkiviestintä Oy: Suomen Työvalmennusakatemian julkaisu. Lahti: Päijät-Paino Oy.

Tuomi Jouni & Sarajärvi Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Venhola, Riia 2013. Asiakaslähtöisyys etsivässä nuorisotyössä. Henkilökohtainen tiedonanto 8.4. 2013. Viitattu 9.4. 2013.

Vänskä Kirsti, Laitinen-Väänänen Sirpa, Kettunen Tarja & Mäkelä Juha 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

## Verkkolähteet

TEM-raportteja 8/2012. Nuorten yhteiskuntatakuu 2013. Työllisyys- ja yrittäjyysosasto. Raportti 15.3.2012. Viitattu 18.10.2012.

[http://www.tem.fi/files/32352/Nuorten\\_yhteiskuntatakuu\\_tyoryhman\\_raportti\\_\(2\).pdf](http://www.tem.fi/files/32352/Nuorten_yhteiskuntatakuu_tyoryhman_raportti_(2).pdf).

Laki nuorisolain muuttamisesta 693 /2010. Viitattu 18.10. 2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100693> .

Alle 25-vuotiaat ja työmarkkinatuki. Työ- ja elinkeinoministeriö 11.10.2011. Viitattu 21.10.2012. [https://www.mol.fi/mol/fi/00\\_tyonhakijat/07\\_tyottomuus/01\\_tyottomuus-turva/01\\_edellytykset/03\\_tmtuki\\_alle\\_25-v/index.jsp](https://www.mol.fi/mol/fi/00_tyonhakijat/07_tyottomuus/01_tyottomuus-turva/01_edellytykset/03_tmtuki_alle_25-v/index.jsp).

Nuorisotyön ammattieettinen ohjeistus. 2012. Nuorisoyhteistyö Allianssi ry. & Nuoli ry. Viitattu 24.2. 2013. <http://www.alli.fi/binary/file/-/id/665/fid/1580>

## LIITTEET

LIITE 1: Sähköpostise lähetetty osallistumispyyntö etsivässä nuorisotyössä toimiville ammattilaisille

### **Arvoisa etsivässä nuorisotyössä toimiva ammattilainen Uudenmaan toimialueella!**

Olen opintojeni loppusuoralla oleva yhteisöpedagogi (YAMK) -opiskelija Humanistisen ammattikorkeakoulun Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelmasta.

Teen opinnäytetyönäni tutkimusta, joka on fenomenografinen, ammatillista vuorovaikutusta ilmiönä kuvaamaan pyrkivä laadullinen tutkimus. Tutkimukseni rajoittuu etsivän nuorisotyön tekijöihin siitä syystä, että etsivässä nuorisotyössä toimitaan ilman viranomaisvaltuuksia ja siihen liittyvää ammatillista suojaa – näin ollen työ on persoonaan sidottua ja vaatii tekijöiltään laaja-alaista osaamista myös vuorovaikutuksen näkökulmasta. Tutkimusaineisto koostuu tekstiaineistosta, joka käsittelee Sinun kokemuksiasi vuorovaikutustilanteista asiakkaiden kanssa.

Tämän työn tilaajana on Humanistinen ammattikorkeakoulu ja tutkimus liittyy etsivän nuorisotyön täydennyskoulutuksen kehittämiseen. Humanistinen ammattikorkeakoulu järjestää kyseisen täydennyskoulutuksen ensimmäisenä Suomessa. Koulutuksen laajuus on 10 op. Lisätietoja täydennyskoulutuksesta [www.humak.fi](http://www.humak.fi) tai [merja.kylmakoski@humak.fi](mailto:merja.kylmakoski@humak.fi)

Mikäli olet kiinnostunut osallistumaan tutkimukseeni, **ilmoittaudu minulle perjantaihin 15.2. mennessä** ja saat paluuviestinä tarkemmat toimintaohjeet. Tutkimusaineisto kerätään siis kirjoitelman muodossa. Tekstin pituuden voit itse määritellä. Kirjoitelma-aineisto käsitellään niiden anonymiteetti säilyttäen ja tutkimusaineistoa käsittelee ainoastaan allekirjoittanut tutkijan roolissa.

**Osallistumalla tutkimukseen olet mukana kehittämässä toimialaasi ja siihen liittyvää koulutusta!**  
**Palaathan asiaan pian!**

Lisätietoja:  
Päivi Kemp  
Humanistinen ammattikorkeakoulu  
[paivikemp.os.toikka@gmail.com](mailto:paivikemp.os.toikka@gmail.com)

LIITE 2: Edellisen viestin jatkona ilmoittautuneille lähetty kirjoitelmaohjeistus

**KUVAILE omin sanoin itsellesi merkityksellistä vuorovaikutustilannetta, jonka olet kokenut asiakkaasi kanssa. Tekstin pituuden voit itse määrittellä.**

- Mikä teki vuorovaikutustilanteesta merkityksellisen?
- Millaisia tunteita vuorovaikutustilanne herätti?
- Oliko Sinulla mahdollisuus purkaa tai reflektoida tilannetta esimerkiksi kollegan tai esimiehesi kanssa?
- Saitko tilanteessa tukea kollegaltasi tai esimieheltäsi? Jos et kokenut saavasi tukea, miten kollega tai esimies olisi voinut tukea Sinua?

Mikäli sinulla on kysyttävää tehtävänantoon liittyen tai muuta kommentoitavaa, niin olethan yhteydessä!

Valmis opinnäytetyö on luettavissa (touko-kesäkuussa 2013) Theseus- verkko-kirjastosta [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi).

Kiitos osallistumisestasi!

Yhteystiedot kuten edellä